

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 3 สรุปผลปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

#### สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดลูกค้าตามลักษณะการใช้บริการ คือ ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) จำนวน 100 ราย และลูกค้าต่างสาขา จำนวน 100 รายเท่ากัน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้า จำนวน 200 ราย พบว่า

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท เหตุผลที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารอยู่ใกล้ สะดวก วันที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ ไม่มีวันที่แน่นอน มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31-11.30 น. และบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด คือ บริการด้านเงินฝาก

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าโดยรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.66) โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.65) โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.66) โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกายภาพ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมา คือ บริการบัตรเอทีเอ็ม และบริการโอนเงิน

ลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.80) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการบัตรเอทีเอ็ม บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการโอนเงิน บัญชีเดินสะพัด เงินกู้เพื่อการเคหะ เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป และบริการบัตรเครดิต ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากระยะยาว และบัญชีเงินฝากประจำ

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมา คือ บริการบัตรเอทีเอ็ม และบริการโอนเงิน

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ที่เคยใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.82) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการบัตรเอทีเอ็ม บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บัญชีเดินสะพัด บริการโอนเงิน เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้เพื่อการเคหะ เงินกู้ทั่วไป และบริการบัตรเครดิต ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากระยะยาว และบัญชีเงินฝากประจำ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด รองลงมา คือ บริการโอนเงิน และบริการบัตรเครดิต

ลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.79) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการบัตรเครดิต บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บริการโอนเงิน เงินกู้เพื่อการเคหะ เงินกู้ทั่วไป บัญชีเดินสะพัด บริการบัตรเครดิต บัญชีเงินฝากระยะยาว และเงินกู้เบิกเกินบัญชี ปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ บัญชีเงินฝากประจำ

## 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา (Price)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงิน

ลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (2.85) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการโอนเงิน

ลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม)ที่เคยใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (2.82) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา พบว่า มีผู้เคยใช้บริการด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม

ลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (2.87) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และ ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

### 3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางให้บริการ (Place)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนจำนวนช่องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) มีระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.70) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนจำนวนช่องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ลูกค้าต่างสาขามีระดับความพึงพอใจในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.80) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนจำนวนช่องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

### 4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.55) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ

มากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.58) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้าต่างสาขา มีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.52) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมาก คือ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

#### 5. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4.02) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และความชัดเจนในการตอบปัญหา

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม)ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4.05) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และความชัดเจนในการตอบปัญหา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้าต่างสาขา มีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.99) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน ความถูกต้อง

แม่นยำในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และ ความชัดเจนในการตอบปัญหา

#### 6. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกายภาพ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.94) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และจำนวนเก้าอี้พักผ่อน

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรงพล(นครปฐม)ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกายภาพ พบว่า ลูกค้าสาขานนทรงพล (นครปฐม) มีระดับความพึงพอใจด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และจำนวนเก้าอี้พักผ่อน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพ พบว่า ลูกค้าต่างสาขามีระดับความพึงพอใจด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4.00) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป จำนวนเก้าอี้พักผ่อน และเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน

#### 7. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.69) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดระบบบัตรคิว ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร และการมีพนักงานแนะนำบริการ ตามลำดับ ส่วนเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรงพล(นครปฐม)ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกค้าสาขานนทรงพล(นครปฐม) มีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.71) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ การจัดระบบบัตรคิว

ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร และการมีพนักงานแนะนำบริการ ตามลำดับ ส่วนเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขาที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ลูกค้าต่างสาขามีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.67) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดระบบบัตรคิว ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร และเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว ตามลำดับ ส่วนการมีพนักงานแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

### ส่วนที่ 3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม

ปัญหาและข้อเสนอที่ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น แบ่งเป็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

#### 1. ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 92.5

ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีเพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 93.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 92.0

#### 2. ด้านราคา

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.5 ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 73.0 และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 61.5

ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 79.0 ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 75.0 และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 59.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 76.0 ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.0 และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 64.0

### 3. ด้านช่องทางให้บริการ

จากการศึกษา ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 96.0 สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และจำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้ามีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 69.5

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 96.0 สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และจำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้ามีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 61.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า สถานที่จอดรถของธนาคารมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 96.0 สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และจำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 78.0

### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา ลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.0

### 5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 91.5 ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.5 ความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.5 และพนักงานผู้ให้บริการมีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 68.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล(นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.0 ความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.0 และพนักงานผู้ให้บริการมีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 72.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ



เชื่อถือได้ สม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 92.0 ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.0 ความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.0 และพนักงานผู้ให้บริการมีการกล่าวคำทักทายและขอบคุณสม่ำเสมอคิดเป็นร้อยละ 64.0

## 6. ด้านกายภาพ

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นว่า ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.5 อุณหภูมิแสงสว่างภายในอาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.5 ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.5 จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 85.5 และเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคารมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.0

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.0 อุณหภูมิแสงสว่างภายในอาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 94.0 ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91.0 จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคารมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.0 อุณหภูมิแสงสว่างภายในอาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.0 ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.0 จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.0 และเทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคารมีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 84.0

## 7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาลูกค้าโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89.0 เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 77.0 และจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 69.5

ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88.0 เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 74.0 และจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.0

ลูกค้าต่างสาขา มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90.0 เวลาที่รอคอยการให้บริการขณะอยู่ในคิว มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 80.0 และจำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 76.0

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก หรือแสดงว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ของ Kotler (2000: 36) ซึ่งกล่าวว่า “บริษัทส่วนมากมุ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ “สูง” เพราะถ้าเพียงแต่พอใจแล้วลูกค้าอาจเปลี่ยนไปหาสิ่งเสนอขายที่ดีกว่าโดยง่าย ความพอใจสูงจะทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนตราหือจอนทำให้ลูกค้าเกิดความซื่อสัตย์ต่อตราหือ” ดังนั้น หากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการและมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูง และเลือกใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่น

จากการที่ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ แสดงว่า ลูกค้าสามารถรับรู้ในคุณภาพบริการของพนักงานผู้ให้บริการ ถึงเสนอด้านกายภาพ ผลิตภัณฑ์ ช่องทางให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร ลูกค้าจึงมีความพึงพอใจ ซึ่ง กฤษณา รัตนพฤกษ์ (2545: 109-110) กล่าวถึง คุณภาพ (Quality) และความพอใจ (Satisfaction) ว่า “ความพอใจของลูกค้าอาจได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ในคุณภาพของบริการ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า (อารมณ์ ความชอบ) และปัจจัยด้านสถานการณ์ (คืนฟ้าอากาศ) ดังนั้น การรับรู้ในคุณภาพบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจของลูกค้า” แสดงให้เห็นว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม มีการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นรูปธรรม ที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก

จากการศึกษา ที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยด้าน

ราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาของ สุทธานี พรพัฒนานนท์ (2543) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี แก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางเช่นกัน แต่มีความสอดคล้องกันในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ บริการบัตรเครดิตเอ็ม และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ บัญชีเงินฝากประจำ

ด้านราคามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธานี พรพัฒนานนท์ (2543) และ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) และมีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางสอดคล้องกัน คือ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้

ด้านช่องทางให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ จำนวนช่องให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ การให้ข้อมูลบริการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธานี พรพัฒนานนท์ (2543) และ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ การแต่งกายของพนักงาน ส่วนความมีอัธยาศัยของพนักงาน และความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธานี พรพัฒนานนท์ (2543)

ด้านกายภาพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) คือ ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป

ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร จิตรวคินกุล (2545) คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับน้อยนั้น ใกล้เคียงกับการศึกษาในครั้งนี้ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### ข้อค้นพบ

##### 1. ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคาทุกปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากระยะยาว ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ จำนวนช่องให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง น้อยที่สุด อยู่ในระดับสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และ เอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนในการตอบปัญหา และการกล่าวคำทักทายและขอบคุณ ด้านกายภาพ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้พักคอย และเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การมีพนักงานแนะนำบริการ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยรวม ที่มีความคิดเห็นว่า ธนาคารควรปรับปรุงสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

##### 2. ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรงพล (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรงพล (นครปฐม) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคาทุกปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัญชีเงินฝากประจำ

และบัญชีเงินฝากกระยะยาว ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ จำนวนช่องให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง น้อยที่สุด อยู่ในระดับสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ ด้านกายภาพ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้พักคอย และเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การมีพนักงานแนะนำบริการ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขานนทรวงผล (นครปฐม) ที่มีความคิดเห็นว่า ธนาคารควรปรับปรุงสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อยังปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านราคาทุกปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัญชีเงินฝากประจำ ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ จำนวนช่องให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การมีพนักงานแนะนำบริการ

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง น้อยที่สุด อยู่ในระดับสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ข้อมูลบริการของธนาคาร และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนในการตอบปัญหา และการกล่าวคำทักทายและขอบคุณ ด้านกายภาพ ได้แก่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การจัดระบบบัตรคิว ความรวดเร็วในการให้บริการ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว และขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่างสาขา ที่มีความคิดเห็นว่า ธนาคารควรปรับปรุงสูงเกินกว่าร้อยละ 30 คือ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม และลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันทุกปัจจัยหลัก โดยลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความพึงพอใจโดยรวมด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจโดยรวมด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมา คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ปัจจัยที่ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือ ปัจจัยด้านราคา นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขา ที่มีความคิดเห็นว่าการควรปรับปรุง ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันและอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ ยังค้นพบอีกว่า มีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ควรพิจารณา คือ ด้านผลิตภัณฑ์มีปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านราคาอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น บัญชีเงินฝากประจำและบัญชีเงินฝากระยะยาวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน และยังพบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขา คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านบัญชีเงินฝากระยะยาว ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยย่อยด้านเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการมีพนักงานแนะนำบริการ ลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 1. ส่วนที่สาขานนทบุรี (นครปฐม) สามารถดำเนินการได้ คือ

ควรรักษามาตรฐานการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในด้านการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ความสุภาพ อธยาศัยของพนักงาน ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม ส่วนในด้าน ความชัดเจนในการตอบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับพึงพอใจมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ลูกค้าต่างสาขามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง นั้น สาขาต้องให้ความสำคัญ โดยควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจ และ พัฒนาทักษะในการให้บริการของพนักงาน และจัดให้มีการประชุม Morning Talk หรือ Evening Talk สนทนาถึงปัญหาและถ่ายทอดระเบียบคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคารในแต่ละวัน โดยผู้บริหารของ สาขา เพื่อเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้น มีการติดตามผลโดยสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าตามมาตรฐานคุณภาพของธนาคารทุกเดือน เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และควรมีการสื่อสารผลลัพธ์ไปยังพนักงาน ทุกระดับโดยเร็วที่สุด ซึ่งผู้บริหารของสาขาต้องมีการสรุปความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อให้คำแนะนำ ในการปรับปรุงตามความเหมาะสม

ส่วนปัจจัยย่อยด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ จำนวนช่องให้บริการ และปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง นั้น เป็นเรื่อง que ผู้บริหารของสาขาจะต้องให้ความสำคัญและพิจารณาหาทางปรับปรุง แก้ไขโดยเร็ว เพราะอาจมีผลทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับที่สูงกว่าได้ โดยในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก สาขาควรกำหนดให้มี พนักงานแนะนำบริการ ทำหน้าที่แนะนำการให้บริการ ตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องของ เอกสาร ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่รอคอยใช้บริการ และเปิดช่องบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่า 5 รายการ เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ลดเวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิวของลูกค้า เป็นการสร้างและปรับระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น

ปัจจัยย่อยด้านกายภาพ ได้แก่ จำนวนเก้าอี้พักคอย ที่ลูกค้ามีข้อคิดเห็นว่า ควรเพิ่มในช่วงที่มีปริมาณลูกค้ามาก นั้น ผู้บริหารควรแก้ไข โดยมอบหมายให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบจัดเก้าอี้พักคอยเพิ่มขึ้นในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก เช่น ในวันต้นเดือน วันสิ้นเดือน วันจันทร์ และวันศุกร์

จากการที่ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับพึงพอใจมากเหมือนกัน และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน แสดงว่า ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) สามารถให้บริการที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขา จนทำให้ลูกค้าทุกคนเกิดความพึงพอใจและรับรู้ว่ามีคุณภาพในการใช้บริการกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทุกครั้ง จะได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกสาขาของธนาคาร ผู้บริหารและพนักงานของสาขาทุกคนต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการร่วมกันรักษามาตรฐานการให้บริการและพยายามปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสาขาถนนทรงพล (นครปฐม) และลูกค้าต่างสาขา มีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

## 2. ส่วนที่เสนอแนะให้ธนาคารดำเนินการ คือ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บัญชีเงินฝากประจำและบัญชีเงินฝากกระแจะยาว และปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัย ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นั้น ธนาคารควรมีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แม้ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ธนาคารส่วนใหญ่มีความต้องการเงินฝากลดลง แต่ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องรักษาลูกค้าไว้ จึงควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์กับลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจ พิจารณาปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและใกล้เคียงกับคู่แข่ง

นอกจากนี้ ธนาคารควรพิจารณา ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันธนาคารบางแห่งอาจมีความจำเป็นต้องปรับลดจำนวนพนักงานลงเพื่อลดต้นทุน โดยธนาคารควรมีเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนพนักงานที่ให้บริการให้เหมาะสม สอดคล้องกับปริมาณงานและจำนวนลูกค้าในแต่ละสาขาของธนาคาร และควรมีการสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาเพิ่มเครื่องปรับยอดสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เครื่องรับฝากเงินสด รับฝากเช็คอัตโนมัติ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะมีผลทำให้ขั้นตอนการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็วขึ้น ตลอดจนพิจารณาปรับลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น เพื่อลดระยะเวลาที่รอคอยขณะอยู่ในคิว และเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้น



จากการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ถึง น้อยที่สุด และมีปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีความคิดเห็นว่าธนาคารควรปรับปรุง อยู่ในระดับสูงเกินกว่าร้อยละ 30 อยู่หลายปัจจัย นั้น แสดงว่า ถึงแม้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม จะมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่หากปัจจัยย่อยและปัญหาเหล่านั้น ไม่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น จนสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แล้ว ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าก็อาจลดระดับลงได้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าธนาคารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าธนาคารควรปรับปรุงทุกด้าน และนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อรักษาและปรับเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

: กรณีศึกษา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในช่วงที่ธนาคารกำลังดำเนินโครงการปรับปรุงธนาคาร (Change Programs) ซึ่งธนาคารคาดการณ์ว่าโครงการปรับปรุงธนาคารจะทำให้คุณภาพการบริการของธนาคารมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ตลอดจนลูกค้าจะรับรู้และมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้อย่างแน่นอน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่าธนาคารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และการปรับปรุงคุณภาพของบริการอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อรักษาและปรับเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น และควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอีกครั้งหนึ่ง หลังจากที่ธนาคารได้ดำเนินโครงการปรับปรุงธนาคารเสร็จสิ้นแล้วทั้ง 8 โครงการหลัก เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการ