

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว ในสาขานาคารในส่วนภูมิภาคเขต 28

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัตรคิว

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบบัตรคิว

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะโสด มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน ซึ่งมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เดือนละ 1 ครั้ง โดยบริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ การฝาก – ถอนเงิน ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด อยู่ในช่วงวันที่ 1 – 5 ของเดือน โดยเวลาที่มักมาใช้บริการ คือเวลา 10.01 – 12.00 น. ใช้เวลาในการคอยในคิวนาน 4 – 6 นาที และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นอกจากใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แล้ว ยังใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อีกด้วย

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของระบบบัตรคิว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านด้านผลิตภัณฑ์ในระบบบัตรคิวโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อน้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อนกลาง ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 48 แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิวในทุกด้าน

ลำดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
1	ด้านผลิตภัณฑ์	2.55	ปานกลาง
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.51	ปานกลาง
3	ด้านพนักงาน	2.43	น้อย
3	ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.43	น้อย
รวม		2.48	น้อย

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพื่อน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพื่อนกลาง ส่วนด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพื่อน้อย

#### ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อนกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว จำนวนบัตรคิวที่ใช้ ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อระบบบัตรคิวที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อน้อย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี จนถึงอายุ 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ปัจจัยด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ปัจจัยด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกระดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท รายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย และปัจจัยด้านความทันสมัยของระบบบัตรคิว ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 6 – 10 วันที่ 11 – 15 วันที่ 16 – 20 วันที่ 26 – 30 และวันอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ด้านระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 11 – 15 วันที่ 16 – 20 วันอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 21 – 25 และวันที่ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. เวลา 12.01 – 13.00 น. เวลา 13.01 – 14.00 น. เวลา 14.01 – 15.30 น. และเวลาที่ไม่มีแน่นอน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น ด้าน

ระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. เวลา 12.01 – 13.00 น. เวลา 13.01 – 14.00 น. เวลา 14.01 – 15.30 น. มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

#### ด้านพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานของระบบบัตรคิว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อย ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยต่อลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ทัศนคติ ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ทักทาย และความรอบรู้ในงานของพนักงาน การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

#### ปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง และปัจจัยด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี อายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพึงพอใจปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน จำนวนพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและปัจจัยด้านลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปริญญาตรี และการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อปัจจัยด้านพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยด้านการให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านระดับเสียงของการเรียกลำดับคิวของพนักงาน จำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านอรรถาศัย ความสุภาพ และความเป็นกันเองของพนักงาน ทักษะ ความรอบรู้ในงานของพนักงาน การให้คำปรึกษา และเสนอแนะของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อจำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 11 – 15 วันที่ 16 - 20 วันที่ 21 – 25 วันที่ไม่แน่นอน และวันอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านจำนวนพนักงานที่ให้ บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 11 – 15 วันที่ 16 – 20 วันที่ 21 – 25 วันที่ไม่แน่นอน และวันอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57 – 3.00) ปัจจัยด้านลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11 – 15 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6 – 10 และวันที่ 26 – 30 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. , เวลา 10.01 – 12.00 น. เวลา 13.01 – 14.00 น. เวลา 14.01 – 15.30 น. และในช่วงเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงาน ยกเว้น ระดับเสียงของการเรียกลำดับของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 - 10.00 น. เวลา 10.01 – 12.00 น. เวลา 13.01 – 14.00 น. เวลา 14.01 – 15.30 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านลักษณะท่าทาง กริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านจำนวน

พนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของระบบบัตรคิว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อย ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อยังปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อความสว่างของสถานที่ให้บริการ ระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ส่วนปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อยังปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิวและเอกสารธนาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อยังปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิวและเคาน์เตอร์วางเอกสาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อยังปัจจัยย่อยด้านลักษณะ

ทางกายภาพ ยกเว้น ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมปัจจัยในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท ตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อกิจกรรมปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ปัจจัยด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 6 – 10 วันที่ 11 – 15 วันที่ 16 – 20 วันที่ ไม่นำแน่นอน และวันอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อกิจกรรมปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6 – 10 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ สภาพแวดล้อม และการตกแต่งภายในอาคาร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11 – 15 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้

ใช้บริการในช่วงวันที่ 21 – 25 และวันที่ 26 – 30 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจปานกลาง

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. เวลา 10.01 – 12.00 น. เวลา 13.01 – 14.00 น. เวลา 14.01 – 15.30 น. และเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ยกเว้น ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างในการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์วางเอกสาร ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านระยะห่างจากที่นั่งรอรับบริการ และเคาน์เตอร์รับบริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่มีแน่นอน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจปานกลาง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเวลาที่รอนำบริการตามคิว และการเรียกหมายเลขคิวของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี ตั้งแต่ 31 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี มีความ



พึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมีอายุมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน และการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธุรกิจเอกชน มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยด้านการรับคำแนะนำจากพนักงาน และการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท ตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยย่อยด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย ปัจจัยด้านเวลาที่ร้องจนได้รับบริการตามคิว และการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 – 5 วันที่ 6 – 10 วันที่ 21 – 25 และวันที่ 26 – 30 มีความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจาก

พนักงาน การได้รับการแบบเท่าเทียมกัน และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 1 - 5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 6 - 10 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 21 - 25 และวันที่ 26 - 30 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงวันที่ 11 - 15 วันที่ 16 - 20 วันที่ไม่แน่นอน และวันอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

เมื่อจำแนกตามช่วงเวลาให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วง เวลา 10.01 - 12.00 น. เวลา 12.01 - 13.00 น. และเวลา 13.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้น ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากพนักงาน และการได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. และเวลา 13.01 - 14.00 น. มีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัจจัยด้านการได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 - 13.00 น. มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-10.00 น. เวลา 14.01 - 15.30 น. และเวลาไม่แน่นอน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนี้ในระดับพอใจน้อย

ตารางที่ 49 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว  
ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามสาขาของธนาคาร

สาขา	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านพนักงาน	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ราชบุรี	2.53 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง
โพธาราม	2.72 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง
ย่อย ถนนรถไฟ	2.52 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.20 น้อย	2.64 ปานกลาง
เขาย้อย	2.53 ปานกลาง	2.30 น้อย	2.35 น้อย	2.45 น้อย
สมุทรสงคราม	2.53 ปานกลาง	2.03 น้อย	2.23 น้อย	2.15 น้อย
สมุทรสาคร	2.54 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.45 น้อย	2.49 น้อย
ย่อย ราษฎร์บรรจบ	2.47 น้อย	2.36 น้อย	2.36 น้อย	2.49 น้อย
รวม	2.55 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.40 น้อย	2.51 ปานกลาง

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาราชบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาโพธาราม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาออร์โธไฟ มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยที่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาเข่าอ้อย มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยที่มีความพึงพอใจในด้านผลผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยที่มีความพึงพอใจในด้านผลผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยที่มีความพึงพอใจในด้านผลผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการกับสาขาอ้อย ถนนราษฎร์บรรจบ มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย โดยที่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

### ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วน

#### ภูมิภาคเขต 28

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมในการให้บริการในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยตามลำดับ คือ พนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย เอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการ เกิดการผิดพลาดบ่อย พนักงานขาดทักษะ และความรู้ในผลผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ พนักงานไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ พนักงานขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ได้นำผลการศึกษามาอภิปรายในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการตามที่ได้กำหนดในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความทันสมัยของบัตรคิว และจำนวนของบัตรคิวที่ใช้ ส่วนด้านที่พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับน้อยคือ ระบบบัตรคิวที่ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมล สังข์เครือ (2541) ได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการ Reengineering แล้ว กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสื่อสารเกี่ยวกับระบบบัตรคิว ในระดับปานกลาง

**ด้านพนักงาน** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ ส่วนด้านที่พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับน้อยคือ การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับพรพิไล โนจา (2544) ได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน ด้วยระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านพนักงาน ในระดับมาก

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ส่วนด้านที่พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับน้อยคือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิไล โนจา (2544) ได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน ด้วยระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีปัญหาด้านที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เวลาที่รอจนได้รับบริการตามคิว ส่วนด้านที่พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับน้อยคือ การได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมล สังข์เครือ (2541) ได้ทำการศึกษาประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการ Reengineering พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และการสื่อสารเกี่ยวกับระบบบัตรคิว

ในภาพรวมของการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยระดับสูงสุด คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านที่พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรพิไล โนจา ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ พนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และสถานที่ในระดับมาก

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการระบบบัตรคิว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มาใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราบ่อยที่สุด ช่วงวันที่ที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่วงวันที่ 21 - 25 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ไม่แน่นอน ใช้เวลาคอยในคิวมากที่สุดมากกว่า 15 มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ คือระบบบัตรคิวที่ใช้ ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน ด้านพนักงานคือ ความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ในการรับคำแนะนำจากพนักงาน และการได้รับการบริการแบบเท่าเทียมกัน

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

หากพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 - 60 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในทุกปัจจัย และพบว่าอายุต่ำกว่า 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในด้านระบบบัตรคิวที่ใช้

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

หากจำแนกตามสาขาของธนาคารพบว่า สาขาย่อยถนนราษฎร์บรรจบ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

### ด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย 2 ลำดับสุดท้าย ในด้านการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่ายและความถูกต้องของการให้บริการของพนักงาน

หากพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยน้อยในทุกปัจจัย

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

จำแนกตามด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ด้านพนักงาน เกือบทุกสาขามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและเป็นลำดับสุดท้าย คือ ความสว่างของสถานที่ให้บริการ

หากพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในทุกปัจจัย

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในทุกปัจจัย

จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ด้านลักษณะทางกายภาพ เกือบทุกสาขา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและเป็นลำดับสุดท้าย ด้านการได้รับบริการแบบเท่าเทียมกัน

หากพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จำแนกตามด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 และรายได้ 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยน้อย

หากจำแนกตามสาขาของธนาคาร พบว่าสาขาย่อยธนารักษ์บรรจบ มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ส่วนในด้านการให้บริการ สาขาเขาย้อย สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร และสาขาย่อยธนารักษ์บรรจบ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

### ปัญหาในการให้บริการต่อระบบบัตรคิว

ปัญหาในการให้บริการต่อระบบบัตรคิว ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานงานเลือกบริการลูกค้าบางราย เอกสารของธนาคารยุ่งยากในการใช้ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่ใส่ใจในการให้บริการ เกิดการผิดพลาดบ่อย พนักงานขาดทักษะ ความรู้ในผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ ไม่ถนัดในงานที่ให้บริการ ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ ขาดความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ

ในด้านปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในสาขาเขาย้อย สาขาสมุทรสงคราม สาขาสมุทรสาคร และสาขาย่อยธนารักษ์บรรจบ มีปัญหาในระดับมาก



## ข้อเสนอแนะ

**ด้านผลิตภัณฑ์** ควรมีการปรับปรุงระบบบัตรคิวที่ใช้ ให้มีความทันสมัยและคล่องตัวมากขึ้น โดยพิจารณาเลือกใช้ระบบที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของธนาคารได้

**ด้านพนักงาน** ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน ให้มีความเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวันที่ 1-5 ของเดือน และในช่วงเวลา 10.00-13.00 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการหนาแน่น นอกจากนี้ยังควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะ และความรอบรู้ในงาน ให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี กระจือรื้อร้อน และเอาใจใส่ลูกค้า ด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของธนาคาร

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ควรมีที่นั่งให้เพียงพอให้กับลูกค้า ด้านสภาพแวดล้อมภายในธนาคาร ดูแลความสะอาด จัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ จัดหาต้นไม้ประดับภายในธนาคาร เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีภายในธนาคาร และเน้นการจัดวางตำแหน่งบัตรคิว และเคาน์เตอร์รับบริการ ให้เหมาะสมตามปริมาณลูกค้า และขั้นตอนการดำเนินงาน

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ควรมีการบริการให้เท่าเทียมกันไม่ว่าลูกค้าเป็นใคร เพื่อไม่ให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี ควรให้พนักงานทำงานให้รวดเร็ว การเรียกลำดับคิวควรให้ชัดเจน และไม่ควรให้ลูกค้าคอยในคิวนาน

**ในการแก้ไขปัญหา** ควรให้ความสำคัญกับปัญหาที่มีปัญหามาก แต่ไม่ควรละเลยกับปัญหาที่เป็นปัญหาลานกลางและน้อย ด้านเอกสารของธนาคาร ไม่ควรยุ่งยากในการใช้ด้านพนักงานที่รับบริการของธนาคาร ควรแก้ไขปัญหาโดยเน้นในเรื่องอรรถยาศัยทักษะ ความรู้ในงานที่ให้บริการ เน้นการทำงานของพนักงาน ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ควรจะรักษาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดี เพื่อสร้างความเชื่อถือ และเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

นอกจากนี้ แต่ละสาขา ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจ และปัญหาที่แท้จริง สำหรับสาขาที่มีความพึงพอใจน้อย และปัญหามาก ควรจะปรับปรุงในทุกๆ ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสาขาต่างๆ ควรจะดูแลในช่วงวัน เวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก โดยเพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วง