

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการ จำนวน 331 ราย และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย วัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราวัดของไลเคิร์ต (Likert Scales) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.91 เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.09 มีอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 31.42 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 25.68 สถานภาพสมรส ร้อยละ 53.78 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 45.02 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.98 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.4 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.99 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.87 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 37.76 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 22.05 มีความถี่ในการใช้บริการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 50.76 รองลงมาคือใช้บริการ 3 - 5 ครั้ง ร้อยละ 34.44 ใช้บริการในวันเสาร์ ร้อยละ 33.23 รองลงมาคือวันอาทิตย์ ร้อยละ 24.77 ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น. ร้อยละ 27.79 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.01 - 18.00 น. ร้อยละ 26.59 เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการ ฝาก - ถอน ร้อยละ 77.34 รองลงมาคือบริการชำระค่าสินค้าและบริการ ร้อยละ 41.69 เลือกใช้บริการเพราะสามารถใช้บริการได้ถึงเวลา 20.00 น.

ร้อยละ 76.13 รองลงมาคือสามารถใช้บริการได้ในวันหยุด ร้อยละ 66.47 และสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 61.63

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านค่าเบี้ยประกันอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ด้านมีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ

เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์ และมีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม และด้านมีการจัดสถานที่ที่ทันสมัยสะอาดในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 41 - 50 ปี ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มี

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี ได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุ ได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21 - 30 ปี ได้แก่ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการเช่นการเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ได้แก่มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่นเรื่องเข้าคิวยาวกว่าปกติ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ได้แก่มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้า และแจ้งทวนจำนวนเงินฝาก ถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดเกือบทุกระดับได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. หรือเทียบเท่าได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรีได้แก่ การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ เวลาเปิด – ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา /ปวส. หรือเทียบเท่า และ

ปริญญาตรี ได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ฯ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี ได้แก่มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางเว็บไซต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษา ได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ให้บริการด้วยความเร็ว ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา / ปวส. หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ได้แก่ให้บริการได้ตรงเวลาตามมาตรฐานการบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ได้แก่ มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวน เงินที่ฝากถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรีได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีการเรียงตามลำดับก่อนหลังเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกระดับการศึกษาได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงสุดระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่าได้แก่ มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัยสะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า

ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการได้แก่ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ส่วนพนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นนักเรียน /นักศึกษา ได้แก่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับนักเรียน/นักศึกษา และพนักงาน บริษัทเอกชน ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.)ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่มีการประกาศแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคาร เช่น ประกาศอัตราดอกเบี้ย ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในมาก และสำหรับพนักงาน บริษัทเอกชน และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่มีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการเช่น การเปิดบัญชี การฝาก - ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาเมื่อมีลูกค้ายื่นร่อเข้าคิวยากกว่าปกติ ซึ่งมีความพึงพอใจในปัจจัยในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกอาชีพได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นนักเรียน / นักศึกษาได้แก่ มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 25,001 - 40,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไปได้แก่ภาพลักษณ์ชื่อเสียงธนาคาร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท และ 40,001 - 55,000 บาทได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ยกเว้นรายได้ต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มได้แก่ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป ได้แก่ เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 40,000 บาท และ 40,001 - 55,000 บาทได้แก่ การมีที่ตั้งในศูนย์การค้า มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท และ 25,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อ

เดือนในทุกกลุ่มได้แก่มีการส่งเสริมการขายน่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชค รถยนต์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่มได้แก่บุคลิกภาพ การแต่งกายที่ดูดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไปได้แก่มีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่มได้แก่ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ เช่น การเปิดบัญชี การฝาก-ถอนเงิน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทได้แก่มีการ ตรวจสอบเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งทวนจำนวนเงินที่ฝากถอนให้ทราบเสมอ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนเกือบทุกกลุ่มได้แก่มีการเปิดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างและระบบปรับอากาศในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ได้แก่ มีการจัดสถานที่ที่ทันสมัย สะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือสถานที่คับแคบ ร้อยละ 31.42 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารที่ไม่โดดเด่น ร้อยละ 22.05 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากไม่จูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารคู่แข่งอื่น ร้อยละ 16.01 ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ ร้อยละ 12.39 และทำเลที่ตั้งของธนาคารหายาก จำนวนที่นั่งรอคอยไม่เพียงพอ ร้อยละ 11.18 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ ธนาคารควรที่จะมีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มให้มากขึ้นตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ในช่วงใกล้ ๆ วันสิ้นเดือนและต้นเดือนจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรเพิ่มพนักงานไว้สำหรับให้บริการ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องยืนเข้าคิวรอนาน ในช่วงระหว่างรอใช้บริการ ไม่มีหนังสือพิมพ์ไว้สำหรับบริการลูกค้า และสถานที่ของธนาคารแคบหายาก

อภิปรายผล

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษา โดยใช้แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาลานพระราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา ศิริธร (2548) ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่เลือกใช้บริการของธนาคารฯ เพราะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของธนาคาร พบเพียงร้อยละ 4.53
2. ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการมากที่สุดคือสถานที่คับแคบ ร้อยละ 31.42 รองลงมาคือภาพลักษณ์ของธนาคารที่ไม่โดดเด่น ร้อยละ 22.05
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุอย่างต่อเนื่อง มีการเผยแพร่ข้อมูลบริการธนาคารทางแผ่นพับ และมีของชำร่วย ปฏิทิน แจกให้ลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่จำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ในช่วงใกล้ ๆ วันสิ้นเดือนและต้นเดือนจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากกว่าในช่วงกลางเดือน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ผู้เสนอแนะมีข้อเสนอแนะ ความปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ธนาคารควรรีความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ธนาคารควรรีความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ราคาซึ่งถือว่าเป็นปัจจัย สำคัญประการหนึ่งในการดึงดูด ชักชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการในสถานการณ์ที่ธนาคารอยู่ใน สถานะการแข่งขันที่รุนแรง

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการมีที่ตั้งใน ศูนย์การค้า เวลาเปิด - ปิดทำการ (10.30 - 20.00 น.) ถือว่าเป็นสิ่งที่ธนาคารควรรีความสำคัญ มากยิ่งขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค การดำเนินชีวิต โดยต้องพยายามศึกษาเรียนรู้ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต และนอกจากนั้นธนาคาร ควรจะขยายพื้นที่สถานที่ให้บริการพร้อมทั้งพิจารณาทำเลที่ตั้งในตำแหน่งที่ลูกค้ามองเห็นเด่นชัด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรเพิ่มการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต ฯ เพื่อผู้ใช้บริการจะได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สถานที่ให้บริการ ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้อย่างทั่วถึง และจากการที่ธนาคาร ฯ ได้มีการส่งเสริมการขาย ที่น่าสนใจ เช่น ฝากเงินบัญชีออมทรัพย์มีสิทธิชิงโชครถยนต์นั้น ธนาคาร ฯ ควรต้องพยายามคิด การส่งเสริมการขายรูปแบบใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่าและ เพิ่มลูกค้ารายใหม่ อีกทั้งธนาคารจะต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าโดยเฉพาะช่วงเทศกาล ควรมีการแจกของขวัญ ปฏิทิน ที่น่าสนใจ มีคุณค่าและแจกจ่ายได้อย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านบุคลากร

ธนาคารควรจัดเสริมพนักงานให้เพียงพอสำหรับให้บริการ ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้ามา มาก โดยเฉพาะช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. และ 18.00 - 20.00 น. รวมทั้งในวันสิ้นเดือนและต้น เดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรพัฒนาระบบงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ และเพิ่มปริมาณการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ ให้มากขึ้น กว่าเดิม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ธนาคารควรดูแล และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างที่รอใช้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่าง ๆ