

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 300 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.7 มีอายุระหว่าง 11- 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 70.5 อาชีพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 95.0 มีรายได้ไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 เข้ามาใช้บริการโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 เข้ามาใช้บริการบ่อยที่สุดในวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 38.0 ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงกลางวันพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 72.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบริการธนาคารโรงเรียนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ การบริการรับฝากถอนเงินขั้นต่ำ ครั้งละ 1 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อยที่ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.64) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ ช่องทางให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการประชาสัมพันธ์ธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.64) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโครงการธนาคาร โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับต่ำที่สุด คือ มีการจัดลำดับคิวเพื่อรอรับบริการอย่างมีระเบียบ มีกล่องบริการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคารโรงเรียน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ และระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ตาราง 5.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารโรงเรียน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		เพศ	
		ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.79 (พึงพอใจมาก)	3.77 (พึงพอใจมาก)
ด้านราคา	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.47 (พึงพอใจปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)
ด้านช่องทางการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง	เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.79 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการชัดเจน	มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการชัดเจน
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	(3.58) (พึงพอใจมาก)	(3.21) (พึงพอใจปานกลาง)

ตาราง 5.1 (ต่อ) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธนาคารโรงเรียน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		เพศ	
		ชาย	หญิง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใสและ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	มีจำนวนพนักงาน เหมาะสมต่อการ ให้บริการ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของ โครงการธนาคารโรงเรียน	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	การจัดสถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ	การจัดสถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนมีระเบียบ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.83 (พึงพอใจมาก)	3.71 (พึงพอใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	ความสะดวกใน การติดต่อขอใช้ บริการฝาก-ถอน	ความสะดวกใน การติดต่อขอใช้ บริการฝาก-ถอน
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.55 (พึงพอใจมาก)

จากตาราง 5.1 พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
จำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ
ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความพึง
พอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.47)
ด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้า
ก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มี
ความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและ
ให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ปัจจัย
ย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตาราง 5.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร
โรงเรียน จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระยะเวลาที่มาใช้บริการ		
		ไม่เกิน 1 ปี	1 – 2 ปี	3 ปีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	ทุกคนต้องเปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก	ทุกคนต้องเปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก	ทุกคนต้องเปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)
ด้านราคา	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.37 (พึงพอใจปานกลาง)	3.39 (พึงพอใจปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจมาก)
ด้านช่องทางการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง)	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง)	เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้ามืดก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง)
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.53 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารโรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.39 (พึงพอใจปานกลาง)	3.35 (พึงพอใจปานกลาง)	3.41 (พึงพอใจปานกลาง)

ตาราง 5.2 (ต่อ) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธนาคารโรงเรียน จำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระยะเวลาที่มาใช้บริการ		
		ไม่เกิน 1 ปี	1 – 2 ปี	3 ปีขึ้นไป
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใสและ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	พนักงานแต่งกาย สุภาพ สะอาด เรียบร้อย	พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใสและ ให้บริการด้วย ความเต็มใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.73 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)
ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพของธนาคาร โรงเรียน	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	มีการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยในการ ให้บริการ	การจัดสถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนมี ระเบียบ	การจัดสถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนมี ระเบียบ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	ความสะดวกใน การติดต่อขอใช้ บริการ ฝาก-ถอน	ความสะดวกใน การติดต่อขอใช้ บริการ ฝาก-ถอน	ความสะดวกใน การติดต่อขอใช้ บริการ ฝาก-ถอน
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.49 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.64 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)

จากตาราง 5.2 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านราคาปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.53) ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ

พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านราคาปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านช่องทางการให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านส่งเสริมการตลาดปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคาร โรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านราคาปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านช่องทางการให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านส่งเสริมการตลาดปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคาร โรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตาราง 5.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร
โรงเรียน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	
		ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	ช่วงกลางวันพักเที่ยง
ด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก	ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.90 (พึงพอใจมาก)	3.73 (พึงพอใจมาก)
ด้านราคา	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.46 (พึงพอใจปานกลาง)
ด้านช่องทางการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	เปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)	เปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจสูงสุด	มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการธนาคารโรงเรียน	มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.31 (พึงพอใจปานกลาง)	3.38 (พึงพอใจปานกลาง)

ตาราง 5.3 (ต่อ) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ธนาคารโรงเรียน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	
		ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	ช่วงกลางวันพักเที่ยง
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจ สูงสุด	พนักงานแต่งกาย สุภาพ สะอาด เรียบร้อย	มีจำนวนพนักงาน เหมาะสมต่อการ ให้บริการ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.63 (พึงพอใจมาก)
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของ ธนาคาร โรงเรียน	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจ สูงสุด	มีการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยในการ ให้บริการ	การจัดสถานที่ภายใน เป็นสัดส่วนมีระเบียบ
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.79 (พึงพอใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจ สูงสุด	ความสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ ฝาก-ถอน	ความสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ ฝาก-ถอน
	ค่าเฉลี่ยรวม (การแปลผล)	3.47 (พึงพอใจปานกลาง)	3.65 (พึงพอใจมาก)

จากตาราง 5.3 พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.33) ด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย(ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีการ

ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ใช้บริการช่วงกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันตอนพักเที่ยง) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีป้ายประกาศ และป้ายแนะนำการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ มีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการฝาก-ถอนของระบบบริการธนาคารโรงเรียน

ตาราง 5.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคิดเห็นว่ากลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการต่าง ๆ ไม่เหมาะสม

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยย่อยที่ไม่เหมาะสม	ร้อยละ
1	ด้านผลิตภัณฑ์	มีบริการประเภทเพื่อเรียก(ออมทรัพย์)เพียงบริการเดียว	25.3
		เมื่อจบการศึกษาหรือลาออกจากโรงเรียนต้องปิดบัญชีที่เปิดไว้	15.0
2	ด้านราคา	การบริการฝาก-ถอนเงิน ขั้นต่ำครั้งละ 1 บาท	33.0
		อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร โรงเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารทั่วไป	24.7
3	ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน	35.3
		สถานที่ตั้งธนาคาร โรงเรียน	24.7
		เวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง)	20.7
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความชัดเจนของป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการภายในธนาคาร โรงเรียน	25.7
		การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อสาร ๆ เช่นวารสาร เว็บไซต์ แผ่นพับ	11.0
5	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	พนักงาน(นักเรียน) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้	26.7
		จำนวนพนักงาน (นักเรียน) ผู้ให้บริการด้านฝาก-ถอน	22.0
		พนักงาน(นักเรียน) มีบุคลิกภาพของการเป็นพนักงานให้บริการ	21.0
6	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน	สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	40.3
		ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝาก-ถอน	31.3
7	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ	42.3
		ความเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ รับฝาก-ถอน การเปิดบัญชีและปิดบัญชี	36.7

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ มาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

จากแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจของลูกค้า คือการประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังแสดงว่าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ในผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ และหากเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังแสดงว่าพอใจ (Satisfaction) (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545:109-110)

แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ตามทฤษฎีของ Philip Kotler (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2548:63-68) มีองค์ประกอบ 7 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการให้บริการ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการให้บริการ (Process)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.58) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) แต่ยกเว้น ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อย ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจากการศึกษาหรือลาออกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการบริการเป็นไปตามความต้องการและคาดหวัง จากทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545: 109-110) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวินี ใจโพธิ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับปราณี พิณอุดม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อเงินฝากสลากออมสินพิเศษของธนาคารใน

เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมพอใจระดับมากโดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เรื่องความมีชื่อเสียงเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง รัฐบาลเป็นประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมพอใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปราณี พิณอุดม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อเงินฝากสลากออมสินพิเศษของธนาคารในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่อง ความเหมาะสมของราคาสลากออมสินพิเศษต่อหน่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้านก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬารักษ์ มีสุนทร (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เรื่อง ท่าเลที่ตั้งของรถเคลื่อนที่สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปีทมากร ระเบียบ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารออมสินชาดอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย เรื่อง ที่ตั้งเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด เรื่อง มีป้ายประกาศและป้ายแนะนำบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฬารักษ์ มีสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำของรถเคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันออมสิน วันเด็ก วันออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เรื่อง พนักงานมีกิจกรรมายทสุภาพและอัธยาศัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฬารักษ์ มีสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านพนักงานผู้ให้บริการ เรื่อง พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่อง การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฬารักษ์ มีสุนทร (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เรื่อง ภายในรถเคลื่อนที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมากร ระเบียบ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาซอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ เรื่อง มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬารักษ์ มีสุนทร (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการ เรื่อง มีใบฝากใบถอน เอกสารเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาวิณี ใจโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมพอใจระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยด้านบุคลากร เรื่อง พนักงานมีกริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายใหม่ โดยจะใช้บริการของธนาคาร โรงเรียนในช่วงกลางวันพักเที่ยง ของวันจันทร์เป็นจำนวนมากที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบการศึกษาหรือลาออก

ระยะเวลาเข้ารับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบการศึกษาหรือลาออก เหมือนกัน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้านก่อนเข้าเรียนและกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบการศึกษาหรือลาออก เหมือนกัน

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ มีบริการเพื่อเรียก(ออมทรัพย์)เพียงบริการเดียว แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความต้องการใช้บริการอื่นด้วย

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัญชีด้านราคาไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป

ระยะเวลาเข้ารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป เหมือนกัน แต่ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาสูงสุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้านก่อนเข้าเรียนและกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป เหมือนกัน

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ การบริการฝากถอนขั้นต่ำครั้งละ 1 บาท แสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่สนใจไม่ต้องฝากก็ได้

ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการเรื่องเวลาเปิดทำการ(ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันพักเที่ยง)

ระยะเวลาเข้ารับบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เรื่องเวลาเปิดทำการ(ช่วงก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันพักเที่ยง) เหมือนกัน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการ เรื่องเวลาเปิดทำการ(ช่วงก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันพักเที่ยง)เหมือนกัน

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ จำนวนช่องให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องมีป้ายประกาศและมีป้ายแนะนำการบริการชัดเจน เหมือนกัน แต่เพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่า ป้ายประกาศและป้ายแนะนำการให้บริการปัจจุบันสามารถดึงดูดความสนใจของเพศชายได้เป็นอย่างดี

ระยะเวลาเข้ารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน ในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคาร โรงเรียนผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ แสดงให้เห็นว่าลูกค้ารายใหม่จะให้ความสนใจกับป้ายประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนมากกว่าสื่อภายนอกโรงเรียน

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง มีพนักงานธนาคารมาบริการให้คำแนะนำเชิญชวนมาใช้บริการธนาคาร โรงเรียน ในขณะที่ช่วงกลางวัน

พักเที่ยงมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยการส่งเสริมการตลาด เรื่องมีป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการชัดเจน

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ ความชัดเจนของป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการภายในอาคาร โรงเรียน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน เพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและบริการด้วยความเต็มใจ แต่เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเพศชายต้องการความเป็นมิตรจากการใช้บริการ ส่วนเพศหญิงต้องการความรวดเร็วจากการใช้บริการ

ระยะเวลาเข้ารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสและบริการด้วยความเต็มใจในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการระยะเวลา 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่าบุคลากรผู้ให้บริการต้องรักษาความเป็นมิตรที่ดีต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอตลอดไปจึงจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ในขณะที่ช่วงกลางวันพักเที่ยงมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เรื่องมีจำนวนพนักงานเหมาะสมต่อการให้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ พนักงาน(นักเรียน)มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ คำแนะนำและแก้ปัญหา

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารโรงเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน เรื่องการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ระยะเวลาเข้ารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของ

ธนาคารโรงเรียนเรื่องมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการให้บริการ ในขณะที่ผู้เข้าใช้บริการ ระยะเวลา 1-2 ปี และ 3 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนเรื่องการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ แสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสามารถดึงดูดลูกค้ารายใหม่ได้เป็นอย่างดี

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนผู้ให้บริการเรื่อง มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ในขณะที่ผู้ใช้บริการช่วงกลางวันพักเที่ยงมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนเรื่อง การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน

ระยะเวลาเข้ารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน เหมือนกัน แต่ผู้ที่เข้าใช้บริการระยะเวลา 1-2 ปี และ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหากต้องการดึงดูดลูกค้ารายใหม่ต้องเพิ่มความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมากขึ้น

ช่วงเวลาที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน เหมือนกัน แต่ผู้ที่เข้าใช้บริการช่วงกลางวันพักเที่ยง มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการสูงสุด

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการธนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการธนาคาร โรงเรียนให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์มาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อบริการยืมยักด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบการศึกษาหรือลาออก และมีความคิดเห็นว่าการบริการประเภทเพื่อเรียก (ออมทรัพย์) เพียงบริการเดียวของธนาคารไม่เหมาะสม ดังนั้นธนาคาร โรงเรียนควรมีการเพิ่มรูปแบบการให้บริการอื่นให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ให้บริการสินเชื่อสำหรับนำไปซื้ออุปกรณ์การเรียนช่วงเปิดเทอม หรือบริการเงินฝากประจำเพื่อค่าเทอมระยะ 6 เดือนและ 12 เดือน ที่ให้อัตราผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินแบบออมทรัพย์ อีกทั้งธนาคารยังสามารถสร้างรายได้เพิ่มอีกด้วย และมีการขยายระยะเวลาในการฝากเงินสำหรับลูกค้าที่ต้องการถือบัญชีต่อหลังจากจบการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาปานกลาง โดยพึงพอใจสูงสุดต่อบริการด้านราคาเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป และมีความคิดเห็นว่าการบริการฝากถอนขึ้นต่ำครั้งละ 1 บาทไม่เหมาะสม ดังนั้นธนาคารออมสิน ควรยกเลิกอัตราค่าบริการขั้นต่ำ 1 บาทในธนาคาร โรงเรียน และเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สูงกว่าธนาคารทั่วไป เพื่อเป็นการจูงใจในการใช้บริการ

3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการให้บริการมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อบริการด้านช่องทางการให้บริการเรื่อง เวลาเปิดทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและช่วงกลางวันพักเที่ยง) และมีความคิดเห็นที่จำนวนช่องให้บริการ ไม่เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าธนาคาร โรงเรียนมีจำนวนช่องบริการน้อยกว่าความต้องการ ดังนั้น ในวันที่ผู้มาใช้บริการธนาคาร โรงเรียนจำนวนมาก เช่น ในช่วงกลางวันพักเที่ยงวันจันทร์ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการรับฝาก-ถอนอีกหนึ่งช่อง เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดปานกลาง และมีความคิดเห็นว่า ความชัดเจนของป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการภายในธนาคารโรงเรียน ไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักธนาคาร โรงเรียน และสนใจมาใช้บริการ ความชัดเจนของป้ายประกาศและป้ายแนะนำการบริการภายในธนาคารโรงเรียน เป็นสิ่งสำคัญที่ธนาคาร โรงเรียนควรปรับปรุง แผ่นป้ายประกาศต่าง ๆ ให้ข้อมูลข่าวสารทันสมัยตลอดเวลา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างธนาคาร โรงเรียนกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ธนาคารออมสินควรส่งเสริมการตลาดมีลักษณะแตกต่างกันไปเหมาะสมตามเพศ เช่น สมุดบัญชีเงินฝากสำหรับนักเรียนชายพิมพ์ปกเป็นรูปหุ่นยนต์ทรานส์ฟอร์มเมอร์ ส่วนนักเรียนหญิงเป็นรูปตุ๊กตาที่กำลังเป็นที่นิยม ซึ่งจะช่วยให้เรียกความสนใจได้มากขึ้น โดยเฉพาะการจูงใจลูกค้ารายใหม่ให้มาใช้บริการ

5. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรมาก โดยพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยด้านบุคลากรเรื่อง พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และมีความคิดเห็นว่า พนักงาน(นักเรียน) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการแก้ปัญหา ไม่เหมาะสม ดังนั้น ธนาคารออมสินควรจัดการฝึกอบรมพนักงาน (นักเรียน) ผู้ให้บริการในธนาคารโรงเรียนทุก ๆ ปี เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานของเด็กนักเรียนผู้ให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

6. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร โรงเรียนมาก และมีความคิดเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ไม่เหมาะสม ดังนั้นธนาคารออมสินควรสนับสนุน อุปกรณ์ให้แก่ธนาคาร โรงเรียนให้มากขึ้น ได้แก่ สลิปฝาก-ถอน ปากกา และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น เพิ่มเก้าอี้ โต๊ะเขียนสลิป มีบริการน้ำดื่ม นิตยสารและโทรทัศน์ที่นำเสนอสื่อการ์ตูนเกี่ยวกับการออม สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธนาคาร โรงเรียนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการปานกลาง และมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ ไม่เหมาะสม ดังนั้นธนาคาร โรงเรียนควรหาสาเหตุว่าเกิดจากกระบวนการไหน เช่น ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ รับฝาก-ถอน การเปิดบัญชีและปิดบัญชี การบริการรับฝาก-ถอนที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เดียวกับการเปิดบัญชี อาจทำให้ขั้นตอนล่าช้า ดังนั้น ธนาคารควรแยกเคาน์เตอร์การเปิด-

ปิดบัญชี จากเคาน์เตอร์ฝากถอนทั่วไป หรือเพิ่มช่องการให้บริการเพื่อความรวดเร็วยิ่งขึ้น ธนาคาร
ออมสิน ควรมีการเข้าไปตรวจเช็ค ซ่อมบำรุง ดูแล อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารโรงเรียน
ทุกเดือน เพื่อป้องกันระบบขัดข้องในการระหว่งการให้บริการ และลดกระบวนการเขียนสลิปฝาก-
ถอน โดยนำสลิปไปวางตามห้องเรียน นักเรียนสามารถกรอกข้อมูลได้ล่วงหน้า จากนั้นนำมายื่นเพื่อ
ทำธุรกรรมซึ่งเป็นการลดการเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในธนาคารอีกด้วย

นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญเรื่อง มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้
นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการในการให้บริการของธนาคารโรงเรียน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved