

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้า ที่ใช้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ระดับการศึกษา คือปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ มีสถานภาพ สมรส มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา คือ 4-6 ปี ส่วนใหญ่ความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา คือ 3-4 ครั้ง/เดือน วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด คือ วันจันทร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคาร คือ 10.01 น.- 12.30 น. เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน การทราบบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือ เพื่อน/คนรู้จัก ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทย คือ โดยธนาคารที่ใช้บริการในอำเภอเมืองพะเยา นอกจากธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย

##### จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ และบริการโอนเงินต่างสาขา

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ รองลงมาค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมาเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น เท่ากัน และมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามเพศ และอาชีพ**

**3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เท่ากัน รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ และการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ และบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ดอกเบี้ยสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ เท่ากัน รองลงมา ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนวัฏ เท่ากัน และค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

**ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีสิทธิพิเศษที่

ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ และมีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยึด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยึดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และบริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิ เท่ากัน (5.00 :มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (4.86:มากที่สุด)
ด้านราคา	ดอกเบี้ยสินเชื่อสวัสดิการ/ เอนกประสงค์ และค่าธรรมเนียม บริการ โอนเงินต่างประเทศ เท่ากัน (5.00:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิ (4.83:มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับ ลูกค้า เพื่อ ที่อยู่อาศัย เท่ากัน (5.00:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ย คงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่ อยู่อาศัย (4.80:มากที่สุด)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.72:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.74:มากที่สุด)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญใน วิชาชีพ และมีความสามารถในการ ให้บริการ เท่ากัน (4.88:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญใน วิชาชีพ และมีความสามารถในการ ให้บริการ เท่ากัน (4.86:มากที่สุด)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน (4.68:มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน (4.72:มากที่สุด)
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน (4.73:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน (4.69:มากที่สุด)

### 3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการโอนเงินต่างธนาคาร รองลงมา บริการโอนเงินต่างสาขา และบริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ และบริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อสวัสดิการเอนกประสงค์ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เท่ากัน รองลงมา บริการสินเชื่ออิสระชีพ และ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมา บริการโอนเงินต่างสาขา และบริการฝาก-ถอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมาบริการ โอนเงินต่างสาขา รองลงมาบริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมาบริการ โอนเงินต่างสาขา บริการ โอนเงินต่างธนาคารเท่ากัน และบริการฝาก-ถอนเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน รองลงมา บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บริการประกันชีวิต บริการ โอนเงินต่างสาขา เท่ากัน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร เท่ากัน รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิภู รองลงมา ค่าธรรมเนียมการบริการโอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิภู รองลงมา ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้ สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิภู เท่ากัน รองลงมา ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับ เช่น วงเงินระยะเวลาผ่อนชำระ เท่ากัน รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา และค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน เท่ากัน และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ค่าเบี้ยประกันชีวิต ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ รองลงมา มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน และมีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร



ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย เท่ากัน รองลงมา มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี เท่ากัน รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ และมีกรให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น เท่ากัน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และเวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน และช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา สถานที่ตั้ง



คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ใน ระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรายา สุกภาพและอชยาศัยที่ดี พนักงานให้ คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ วางใจได้ เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความ พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ใน ระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และภายในธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่ง รอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีป้าย แสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ใน ระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายใน ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับ บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการ

เพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และมีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ข้าราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับ

บริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาท์เตอร์มีความรวดเร็ว และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ตารางที่ 45 แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ
ผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการการโอนเงินต่างธนาคาร (5.00:มากที่สุด)	บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ (4.88:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน,บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้,บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์,บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (5.00:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (5.00:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (4.67:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (5.00:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน (5.00:มากที่สุด)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร (5.00:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ (4.82:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ (5.00:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน (4.86:มากที่สุด)	ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างธนาคาร ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เงินไขสินเชื่อที่ได้รับ เช่นวงเงินระยะเวลาผ่อนชำระ เท่ากัน (5.00:มากที่สุด)	ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างสาขา (4.81:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน (5.00:มากที่สุด)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ
ด้านการส่งเสริม การตลาด	มีพนักงานธนาคาร ออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อ ชี้แจงข้อมูลแก่ ชุมชนและให้ คำแนะนำ  (4.31:มาก)	มีสิทธิพิเศษในการ ได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษ ในปีแรกสำหรับ ลูกค้าเพื่อที่อยู่ อาศัย  (4.89:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการ ได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษ ในปีแรกสำหรับ ลูกค้าเพื่อที่อยู่ อาศัย  (4.86:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับในการ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การให้บริการ สินเชื่อ มีสิทธิ พิเศษที่ลูกค้าได้รับ ในการยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การประเมินราคา หลักทรัพย์ มีสิทธิ พิเศษในการได้รับ อัตราดอกเบี้ยคงที่ พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าเพื่อที่ อยู่อาศัย เท่ากัน  (5.00:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการ ได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษ ในปีแรกสำหรับ ลูกค้าเพื่อที่อยู่ อาศัย มีสิทธิพิเศษ ในการลดดอกเบี้ย เงินกู้สำหรับลูกค้า เดิมขึ้นดี เท่ากัน  (5.00:มากที่สุด)	คือ มีสิทธิพิเศษใน การได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษ ในปีแรกสำหรับ ลูกค้าเพื่อที่อยู่ อาศัย  (5.00:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับในการ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมใน การทำบัตร ATM และVISA DEBIT  (4.75:มากที่สุด)



ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.73:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.73:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.66:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.71:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.76:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.76:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) (4.91:มากที่สุด)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.92:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.87:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.89:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.79:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.93:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.81:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาทสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้เท่ากัน (4.82:มากที่สุด)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ						
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	อาชีพอิสระ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.63:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.69:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.68:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.79:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.68:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.70:มากที่สุด)	ข้อเสียขงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน (4.82:มากที่สุด)
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.63:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.72:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.68:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.75:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.71:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.73:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลา รอคอยในการรับบริการ มีความเหมาะสม เท่ากัน (4.73:มากที่สุด)

### 3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) สาขาพะเยา จำแนกตามรายได้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน รองลงมา บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เท่ากัน และบริการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์ รองลงมา บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน และบริการสินเชื่อธนวิญ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการสินเชื่อธนวิญ บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ เท่ากัน รองลงมา บริการประกันชีวิต บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์,บัตรเครดิต, Pay Point) เท่ากัน และบริการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริการโอนเงินต่างสาขา บริการสินเชื่อธนวิญ บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เท่ากัน รองลงมา บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และ บริการประกันชีวิต บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์,บัตรเครดิต, Pay Point) เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนวิญ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน รองลงมา ค่าเบี้ยประกันชีวิต และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนวิญ รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ รองลงมา ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน เท่ากัน รองลงมา ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อส่วนบุคคล และค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ และมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมใน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 เท่ากัน และมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 และสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมา พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมี

ความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและ อธิษาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ เท่ากัน

**ปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย เท่ากัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความ

สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาเตอร์มีความรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาเตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาเตอร์มีความรวดเร็ว และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม เท่ากัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น และระยะเวลาในการทำรายการหน้าเคาเตอร์มีความรวดเร็ว

ตารางที่ 46 แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	30,001-60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน  (4.86:มากที่สุด)	บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์  (4.93:มากที่สุด)	บริการสินเชื่อชนวิฑู บริการ เกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ เท่ากัน  (5.00:มากที่สุด)	บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน สินเชื่อสวัสดิการ/ เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อ ชนวิฑู บริการเกี่ยวกับกองทุน รวม / ตราสารหนี้ บริการ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เท่ากัน (5.00:มากที่สุด)
ด้านราคา	ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิฑู ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์ เท่ากัน  (4.50:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชนวิฑู   (5.00:มากที่สุด)	ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับ กองทุนรวม ตราสารหนี้   (5.00:มากที่สุด)	ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน ค่าธรรมเนียมบริการ เกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสาร หนี้ ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ  (5.00:มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการ ขกเว้นค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาหลักทรัพย์ มีสิทธิ พิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ย คงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้า เพื่อที่อยู่อาศัย มีสิทธิพิเศษในการ ลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิม ชั้นดี เท่ากัน (5.00:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย   (4.90:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย   (5.00:มากที่สุด)	มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตรา ดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรก สำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย   (4.67:มากที่สุด)



ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจ ลำดับแรก จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	30,001-60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)  (4.69:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)  (4.76:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)  (4.72:มากที่สุด)	วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)  (4.65:มากที่สุด)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน  (4.93:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน  (4.83:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ เท่ากัน  (4.90:มากที่สุด)	พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและ อธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย พนักงานมีความ ซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงาน มีความรู้ ความสามารถ มีความ ชำนาญในวิชาชีพ และมีความ สามารถในการให้บริการ เท่ากัน  (4.91:มากที่สุด)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน  (4.71:มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน  (4.72:มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน  (4.67:มากที่สุด)	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับ บริการเพียงพอ เท่ากัน  (4.67:มากที่สุด)
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน  (4.63:มากที่สุด)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน  (4.73:มากที่สุด)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน  (4.71:มากที่สุด)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมี ความเหมาะสม เท่ากัน  (4.69:มากที่สุด)

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย สาขาตาก ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณ ตั้งชีวะสมบัติ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย สาขาตากซึ่งผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย สาขาตากซึ่งผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด



**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **ธงชัย แสงเพชรวัฒนกุล (2548)** ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย สาขาตากซึ่งผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **โกวิท มหินชัย (2548)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### **ข้อค้นพบ**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ระดับมากที่สุด) คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และรองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน บริการสินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ บริการสินเชื่อชนวิฑู และบริการโอนเงินต่างสาขา สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus บริการโอนเงินต่างประเทศ บริการเช่าตู้നിรัภัย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในเรื่อง บริการสินเชื่อชนวิฑู บริการประกันชีวิต และ บริการโอนเงินต่างสาขา เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก และในเรื่อง บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้ เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่อง บริการโอนเงินต่างธนาคาร เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท รับจ้างธุรกิจส่วนตัว อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่า ในเรื่อง บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ รายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมบริการเข้าตู้നിรัย ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ในเรื่อง ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์ ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างสาขา เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่อาชีพอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อและมีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าในเรื่อง มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ยกเว้นอาชีพพนักงานบริษัท ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และในเรื่อง มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT และมีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย อาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่อาชีพอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน) เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30 สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าในเรื่องช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ อาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพอิสระมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร และมีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

และเมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าโดยรวมอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นอาชีพอิสระที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าทุกรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 47 สรุประดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการโอนเงินต่างประเทศ	ผลิตภัณฑ์	2.46	น้อย
บริการเช่าตู้നിรัย	ผลิตภัณฑ์	2.46	น้อย
ค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ	ราคา	2.85	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการโอนเงินก่อนกำหนด	ราคา	2.92	ปานกลาง
ดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน	ราคา	3.13	ปานกลาง
บริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus	ผลิตภัณฑ์	3.23	ปานกลาง
ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus	ราคา	3.23	มาก
ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้നിรัย	ราคา	3.23	มาก
ค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	ราคา	3.27	มาก
บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม / ตราสารหนี้	ผลิตภัณฑ์	3.41	มาก
บริการเงินฝากประเภทกระแสรายวัน	ผลิตภัณฑ์	3.48	มาก
บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	ผลิตภัณฑ์	3.50	มาก
บริการเงินกู้ กยศ.	ผลิตภัณฑ์	3.52	มาก
ค่าธรรมเนียมชำระบริการเงินกู้ กยศ.	ราคา	3.52	มาก
บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์	ผลิตภัณฑ์	3.55	มาก
ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป	ราคา	3.59	มาก
ค่าธรรมเนียมบริการเกี่ยวกับกองทุนรวม ตราสารหนี้	ราคา	3.59	มาก
ดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์	ราคา	3.65	มาก
มีการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.68	มาก
ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	ราคา	3.75	มาก
บริการสินเชื่อธุรกิจ	ผลิตภัณฑ์	3.76	มาก
ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่ออิสระชีพ	ราคา	3.81	มาก
มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.82	มาก
การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.84	มาก

ตารางที่ 47 (ต่อ)สรุประดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ค่าธรรมเนียม ATM/Visa Debit	ราคา	3.90	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน	ผลิตภัณฑ์	3.90	มาก
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	ผลิตภัณฑ์	3.97	มาก
บริการสินเชื่อเพื่ออิสระชีพ	ผลิตภัณฑ์	3.97	มาก
มีการโฆษณาผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	ส่งเสริมการตลาด	3.98	มาก
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการของธนาคาร	ส่งเสริมการตลาด	4.00	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 12 เดือนขึ้นไป	ผลิตภัณฑ์	4.08	มาก
ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	ราคา	4.10	มาก
เงื่อนไขสินเชื่อที่ได้รับเช่น วงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ	ราคา	4.12	มาก
มีเครื่อง ATM มากที่สุดในจังหวัด	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.13	มาก
มีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วนและทันสมัย	ส่งเสริมการตลาด	4.14	มาก
มีของที่ระลึกมอบให้ในช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันเด็ก สัปดาห์หอมทรัพย์ เป็นต้น	ส่งเสริมการตลาด	4.14	มาก
มีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	ส่งเสริมการตลาด	4.14	มาก
มีเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.14	มาก
มีเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.14	มาก
ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่างๆ	ลักษณะทางกายภาพ	4.15	มาก
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ลักษณะทางกายภาพ	4.15	มาก
บริการบัตรประเภทต่าง ๆ ATM/Visa Debit	ผลิตภัณฑ์	4.16	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	ลักษณะทางกายภาพ	4.16	มาก
แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน	ลักษณะทางกายภาพ	4.16	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	ลักษณะทางกายภาพ	4.16	มาก



ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ดอกเบี้ยเงินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	ราคา	4.21	มาก
ค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินเชื่อ	ราคา	4.22	มาก
บริการเงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน	ผลิตภัณฑ์	4.23	มาก
ดอกเบี้ยเงินกู้เงินเชื่อธุรกิจ	ราคา	4.24	มาก
มีป้ายแสดงจุดบริการของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	ลักษณะทางกายภาพ	4.27	มาก
มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	4.27	มาก
เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	4.27	มาก
ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	4.27	มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	กระบวนการให้บริการ	4.27	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	ลักษณะทางกายภาพ	4.28	มาก
บริการชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์, บัตรเครดิต, Pay Point)	ผลิตภัณฑ์	4.29	มาก
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงามทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.29	มาก
มีพนักงานธนาคารออกเยี่ยมลูกค้า ชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจงข้อมูลแก่ชุมชนและให้คำแนะนำ	ส่งเสริมการตลาด	4.30	มาก
มีสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมชั้นดี	ส่งเสริมการตลาด	4.33	มาก
บริการประกันชีวิต	ผลิตภัณฑ์	4.34	มาก
บริการฝาก-ถอนเงิน	ผลิตภัณฑ์	4.37	มาก
ค่าเบี้ยประกันชีวิต	ราคา	4.37	มาก
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	ราคา	4.40	มาก
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็ว ยืดหยุ่น	กระบวนการให้บริการ	4.41	มาก
ระยะเวลาในการทำการธนาคารหน้าเคาเตอร์มีความรวดเร็ว	กระบวนการให้บริการ	4.41	มาก

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องบริการด้านฝาก-ถอนมีเพียงพอ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.44	มาก
มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT	ส่งเสริมการตลาด	4.44	มาก
บริการโอนเงินต่างธนาคาร	ผลิตภัณฑ์	4.45	มาก
ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างธนาคาร	ราคา	4.45	มาก
ค่าธรรมเนียมชำระค่าบริการ (ไฟฟ้า, น้ำประปา, โทรศัพท์บัตรเครดิต, Pay Point)	ราคา	4.47	มาก
มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์	ส่งเสริมการตลาด	4.56	มากที่สุด
สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.57	มากที่สุด
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียม	บุคลากร	4.57	มากที่สุด
จำนวนพนักงานมีเพียงพอกับการให้บริการ	บุคลากร	4.57	มากที่สุด
เวลาเปิด-ปิดทำการของธนาคาร 8.30 น.-18.30	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.59	มากที่สุด
มีสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ	ส่งเสริมการตลาด	4.63	มากที่สุด
บริการ โอนเงินต่างสาขา	ผลิตภัณฑ์	4.65	มากที่สุด
ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อสวัสดิการ/เอนกประสงค์	ราคา	4.67	มากที่สุด
ดอกเบี้ยเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	ราคา	4.70	มากที่สุด
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร	ลักษณะทางกายภาพ	4.70	มากที่สุด
มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ	ลักษณะทางกายภาพ	4.70	มากที่สุด
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	กระบวนการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม	กระบวนการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	บุคลากร	4.71	มากที่สุด
วันเปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.73	มากที่สุด
ค่าธรรมเนียมบริการ โอนเงินต่างสาขา	ราคา	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการสินเชื่อสวัสดิการ / เอนกประสงค์	ผลิตภัณฑ์	4.86	มากที่สุด
บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	ผลิตภัณฑ์	4.86	มากที่สุด
ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	ราคา	4.86	มากที่สุด
พนักงานมีกิจกรรมรยาท สุภาพและอธยาศยที่ค้	บุคลากร	4.87	มากที่สุด
พนักงานให้คำแนะนำปรกษาอย่างถูกต้อง ใ้ภาษาที่ สุภาพและเข้าใจงย	บุคลากร	4.87	มากที่สุด
พนักงานมีความซื่อสัตย์ นำเชื่อถือวางใจได้	บุคลากร	4.87	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญใน วิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ	บุคลากร	4.87	มากที่สุด
มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปี แรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย	ส่งเสริมการตลาด	4.90	มากที่สุด
บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน	ผลิตภัณฑ์	4.91	มากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยให้ความสนใจต่อบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยถึงปานกลาง ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับน้อย ในเรื่อง บริการโอนเงินต่างประเทศและบริการเช่าตู้നിรัถย หากจะกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ โอนเงินต่างประเทศ สาขา ฯ ต้องเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ไปทำงานต่างประเทศและดึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการนี้จากธนาคารอื่น โดยเฉพาะต้องปรับปรุงด้านบริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น สำหรับบริการเช่าตู้നിรัถย มีความปลอดภัยสูงสำหรับลูกค้าแต่บางครั้งเกิดความไม่สะดวกหากลูกค้าต้องการเปิดตู้നിรัถยในวันหยุด สาขาฯ อาจมีการปรับปรุงกระบวนการใหม่ให้สามารถทำธุรกรรมนี้ได้ตลอด 7 วันตามวันทำการเสนอสำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณา นอกจากนั้นควรเสนอลดค่าธรรมเนียมเพื่อดึงลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น รวมถึงให้ความสะดวกแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจย่อยในระดับปานกลางคือบริการเงินฝากประเภท KTB 15 Bonus เป็นเงินฝากที่มีผลตอบแทนมากกว่าเงินฝากทั่วไปซึ่ง ผลตอบแทนเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนบวกอีกร้อยละ 15 ของดอกเบี้ยที่ได้ และได้รับสิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้จาก

ดอกเบี้ยที่ได้รับ ในผลิตภัณฑ์นี้หากสาขาฯต้องการจงใจให้ลูกค้าใช้บริการควรต้องแจ้งพนักงานธนาคารเป็นผู้แนะนำและประชาสัมพันธ์ไปยังแหล่งชุมชนต่าง ๆ ให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จัก และแจกจ่ายแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือค่าธรรมเนียมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมบริการเช่าตู้നിറภัย ดอกเบี้ยเงินฝาก KTB 15 Bonus และดอกเบี้ยเงินฝากกระแสรายวัน ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนด และค่าธรรมเนียมบริการโอนเงินต่างประเทศ ดังนั้นธนาคารสาขาฯ ควรแจ้งให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งการเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารทั่วไปจะเป็นอัตราที่สำนักงานใหญ่ได้กำหนด โดยใช้วิธีการปิดประกาศอัตราค่าธรรมเนียมให้ลูกค้ามองเห็นได้ชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ ในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการต้องแจ้งลูกค้าทราบถึงค่าบริการก่อนทุกครั้ง สำหรับค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนเงินกู้ก่อนกำหนดมักจะถูกกำหนดในอัตราที่สูงเนื่องจากกรณีที่ลูกค้าชำระเงินกู้ก่อนระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาเพื่อป้องกันการถูก Re-Finance จากธนาคารอื่น สาขาฯ ควรทำความเข้าใจกับลูกค้า ณ วันทำสัญญาสินเชื่อหากคิดเงินไขดังกล่าวธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียม นอกจากนั้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบด้านค่าธรรมเนียมต่างและดอกเบี้ยของธนาคารอื่นที่เป็นคู่แข่ง เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ หรือธนาคารทหารไทยเป็นต้น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากถึงมากที่สุด จึงควรรักษามาตรฐานให้คงอยู่และหากกลยุทธ์ใหม่เพิ่มเติม เช่น ให้พนักงานเดินตลาดโดยเข้าถึงกลุ่มลูกค้า เป็นต้น และควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารครบถ้วน และทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะการโฆษณาในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เคเบิลทีวีท้องถิ่น และวิทยุท้องถิ่นมากขึ้น

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การให้บริการทางโทรศัพท์ 1551 การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต และการให้บริการทางมือถือ KTB@Mobile ทั้ง 3 ช่องทางดังกล่าวเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าจะต้องทำรายการด้วยตนเอง อาจเกิดความไม่มั่นใจในการทำรายการ ดังนั้น สาขาฯควรมีพนักงานคอยแนะนำวิธีการใช้งานทั้ง 3 ช่องทางเพื่อความสะดวกและเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าเพราะสามารถทำรายการได้ทุกที่ ทุกเวลา และยังสามารถลดต้นทุนการให้บริการหน้าเคาท์เตอร์ของธนาคารลงได้จำนวนมาก และควรมีการตรวจสอบตู้ฝากเงินอัตโนมัติและเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และควรเพิ่มจำนวนตู้ให้มากขึ้น และทันสมัย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด สาขา ๗ มีจุดเด่นในเรื่องของบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ได้เปรียบการแข่งขัน จึงควรรักษามาตรฐานคุณภาพของพนักงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาฝึกอบรมพนักงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากถึงมากที่สุด แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการ แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความเป็นระเบียบของเอกสาร, อุปกรณ์ต่าง ๆ และการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สาขา ๗ ควรหมั่นสำรวจปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัย สามารถใช้งานได้หรือของบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีความจำเป็นเพิ่ม แสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียงภายใน สาขา ๗ ควรมีการปรับให้สมดุลทั้งเรื่องแสงสว่าง อุณหภูมิ ความดังของเสียง จุดใดเห็นว่ามีแสงสว่างน้อยก็ควรเพิ่มเติม ปรับอุณหภูมิให้เข้ากับภูมิอากาศ และปรับความดังของเสียงให้เหมาะสม ระบบการรักษาความปลอดภัยอาจติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมในจุดสำคัญเพิ่มและกำชับพนักงานรักษาความปลอดภัยหมั่นเดินตรวจตราเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้มาใช้บริการ ความเป็นระเบียบของเอกสาร อุปกรณ์ต่าง ๆ ควรใช้หลักปฏิบัติ 5 ส. และ 5 ก.มาใช้อย่างสม่ำเสมอปลูกฝังพนักงานเกี่ยวกับเรื่องนี้เพิ่มขึ้น และสถานที่จอดรถ ควรให้ความสำคัญกับสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าโดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยบริเวณที่จอดรถ โดยเฉพาะช่วงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ดูแลการเข้าออกของรถยนต์ หรือหากสถานที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพออาจหาบริเวณใกล้เคียง เช่น ลานวัด แล้วประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบ นอกจากนั้น ควรมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากถึงมากที่สุด สาขา ๗ ควรรักษามาตรฐานและมีการพัฒนากระบวนการให้บริการให้ดีขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

ในการรักษามาตรฐานระดับสูง บริการที่ดีที่สุดต้องกำหนดมาตรฐานด้านบริการ ได้แก่ การสร้างระบบเพื่อติดตามการให้บริการ โดยต้องคอยตรวจสอบการทำงานด้านการให้บริการทั้งของธนาคารและของลูกค้าเพื่อวัดผลในการทำงาน และใช้ระบบเพื่อแก้ปัญหาข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยการจัดทำระบบคำติชมจากลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปแก้ไขปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความพึงพอใจทั้งของพนักงานและของลูกค้าฝ่ายบริหารควรใช้ตลาดภายในและสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดีโดยการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และสิ่งที่คุณให้บริการ

จะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความเชื่อถือและตัดสินใจใช้บริการเร็วขึ้น ได้แก่ สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น มีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อมีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งมีเสียงดนตรีเบาๆประกอบด้วย สำหรับด้านบุคลากร พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวเหมาะสมบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สำหรับเครื่องมืออุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการบริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ วัสดุสื่อสารอันได้แก่สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับบริการที่เสนอและรวมถึงลักษณะของลูกค้า สำหรับด้านราคา ควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกประเภทของแต่ละบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved