

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ โดยใช้แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่		ร้อยละ
เพศ	หญิง	56.33
ช่วงอายุ	31 – 40 ปี	37.00
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	55.67
อาชีพ	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	มากกว่า 50,000 บาท	26.67
จำนวนบัญชีเงินฝาก	1 บัญชี	32.00
ประเภทบริการด้านเงินฝาก	เงินฝากประเภทออมทรัพย์	59.00
การใช้บริการ	ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (K-ATM)	80.67
สาขาที่ใช้เป็นบัญชีหลัก	ศรีคอนไซ	87.33
เหตุผลที่ใช้บริการ	ความสะดวกในการเดินทาง	83.33
ระยะเวลาใช้บริการ	10 ปี ขึ้นไป	22.33
ความถี่ในการใช้บริการ	เดือนละ 1 ครั้ง	40.67

ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็นผู้ใช้บริการเงินฝาก 3 กลุ่มเท่าๆ กัน คือ กระแสรายวัน ออมทรัพย์ และฝากประจำ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.33 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.67 มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.67 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 42.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.67 ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ 2 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 29.33 ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ใช้ควบคู่ คิดเป็นร้อยละ 59.00 ใช้บริการบัตรเอทีเอ็ม (K-ATM) คิดเป็นร้อยละ 80.67 ใช้บัญชีสาขาศรีดอนไชยเป็นบัญชีหลัก คิดเป็นร้อยละ 87.33 เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย คือ ความสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 83.33 ส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เป็นระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.33 มีความถี่ในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย คือ เดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.67

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีตอนไฮ

ตารางที่ 5.2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีตอนไฮ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่ำสุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60)	มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.54)
ปัจจัยด้านราคา	การแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร (ค่าเฉลี่ย 4.10)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.03)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสมเดินทางมาใช้บริการสะดวก และมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เท่ากัน	มีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่มือฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.06)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน	พนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี และพนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) เท่ากัน
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.35)	ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44)	ความใหม่ของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ตารางที่ 5.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาด
ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.36)	มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อ ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่า น้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60)
ปัจจัยด้านราคา	การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65)	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.60)
ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัด จำหน่าย	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12)	เวลาเปิด – ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.63)
ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.31)	การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.30)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม กัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)	พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแล เอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงใน สมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.15)	ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)
ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็น ได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32)	ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.17)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด คือ มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.36) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยด้านราคา

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาสูงสุด คือ มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร (ค่าเฉลี่ย 4.10) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก และมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด คือ เวลาเปิด – ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เวลาเปิด – ปิด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ปัจจัยด้านบุคคล

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ พนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่ำสุด คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.35) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.15) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ระดับความสำคัญ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 5.4 แสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ในปัจจัยย่อยที่มีระดับของความสำคัญและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่แปลผลแตกต่างกัน	ค่าเฉลี่ยความสำคัญ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร	4.60 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น	4.08 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	4.05 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน		
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย	4.08 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
	การออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่	3.18 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี	4.32 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน		
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความปลอดภัยภายในธนาคาร	4.44 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาทอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคาร เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องการออกเยี่ยมลูกค้าตามชุมชนต่างๆ เพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลและคำแนะนำนอกสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเรื่องความปลอดภัยภายในอาคารอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.5 แสดงระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	กระแสรายวัน (N=100)	ออมทรัพย์ (N=100)	ฝากประจำ (N=100)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี	มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท	การมีป้าย หรือ เอกสาร แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวกเพียงพอ	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	มีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์
ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	พนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม ทักทาย และพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ	ความปลอดภัยภายในธนาคาร และสถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคาร สะอาด เรียบร้อย	ความปลอดภัยภายในธนาคาร

ตารางที่ 5.6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	กระแสรายวัน (N=100)	ออมทรัพย์ (N=100)	ฝากประจำ (N=100)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร และมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี เท่ากัน	มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	ความมีชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านราคา	มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร	การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวกเพียงพอ	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก	สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์	มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้	พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง	พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
ปัจจัยด้านกระบวนการ	มีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน	ความใหม่ของอาคารสถานที่	มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องพนักงานสื่อสารด้วยคำพูด เรื่องเข้าใจง่าย จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เรื่องพนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เรื่องพนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน เรื่องพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย เรื่องพนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่องพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ เรื่องพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่นในระหว่างให้บริการลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี และเรื่องพนักงานรู้จักและจำลูกค้าได้ ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานของวิบูลย์ สุทธิวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษารื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล เรื่องพนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์และไว้ใจได้ พนักงานมีความยินดีและเต็มใจในการให้คำปรึกษา พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีความสำคัญในระดับมาก เช่นกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษานของณฤทธิ์ เลิศสิ่วเวท (2547) ที่ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมีมารยาทที่ดี เช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการและเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้ความ

สนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าว ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ซึ่งก็จะนำไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้ และปัจจัยย่อยที่เหลืออยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความปลอดภัยภายในธนาคาร

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร เรื่องมีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน เรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ เรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ เรื่องใบฝากเงิน-ถอนเงินมีจำนวนเพียงพอ เรื่องสถานที่ภายใน-ภายนอกธนาคารสะอาด เรียบร้อย เรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น เรื่องการตกแต่งภายในอาคาร สวยงาม ทันสมัย และเรื่องความใหม่ของอาคารสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฤทธิ์ เลิศศิเวท (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรื่องมีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูในระหว่างรอรับบริการ เช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร และเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าว ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ซึ่งก็จะนำไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้ และปัจจัยย่อยที่เหลืออยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีสามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เวลาเปิด - ปิด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องสถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก เรื่องมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ เรื่องช่องบริการฝาก ถอน เรื่องโต๊ะบริการมีเพียงพอ เรื่อง เวลาเปิด - ปิด เรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ เรื่องมีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิบูลย์ สุทธิวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ เรื่องทำเลที่ตั้งใกล้บ้าน ไปมาสะดวกมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณฤทธิเลิศวิเวท (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงานสะดวกต่อการเดินทาง เช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า เรื่องเวลาเปิด - ปิด และเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงต้องให้ความสนใจและควรทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าว ซึ่งถ้าหากไม่เร่งแก้ไขก็อาจจะทำให้ปัจจัยด้านดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ซึ่งก็จะนำไปสู่การไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

เรื่องมีเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น เครื่อง ATM เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า และปัจจัยย่อยที่เหลืออยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย สามารถ

ตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ เรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องเงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน เรื่องมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM ฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น เรื่องมีบริการเงินฝากหลากหลายประเภท เรื่องแบบฟอร์มการให้บริการมีความชัดเจน ง่ายในการกรอกข้อมูล และเรื่องสามารถทำรายการทางการเงินต่างๆ เช่น ฝาก ถอน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านสาขาธนาคารกสิกรไทยทั่วประเทศ เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี เรื่องบัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิบูลย์ สุทธิวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมานานเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับหนึ่ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาจารย์ บุญชาญ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมานานและมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ห้ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้ ยกเว้นเรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี และเรื่องบัญชีเงินฝากสามารถใช้เป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือค้ำประกันได้ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D หมายถึงผู้

ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องมีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขึ้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท และเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิบูลย์ สุทธิวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงมีความสำคัญอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่ำ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง จำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีต่ำกว่าธนาคารอื่นเช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant C หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านราคาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชยสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เรื่องของข่าว หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า เรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม เรื่องมีแผนพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท เรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย เรื่องมีของข่าว หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของหนึ่งฤทัย รักเที่ยง (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์และมีการแจ้งข่าวสารของธนาคารสม่ำเสมอ

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ใน Quadrant C หมายถึง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไซ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า ยกเว้นเรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ ซึ่งอยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคารฯ สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เรื่องความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี เรื่องมีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เรื่องความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่ เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการต่อรายการ และเรื่องระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิบูลย์ สุทธิวรรณ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องด้านการบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม เชื่อถือ ได้มีความสำคัญในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของฉันทธี เลิศวิเวท (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่รวดเร็ว เช่นกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยทั้งหมดอยู่ใน Quadrant B หมายถึง ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ซึ่งธนาคารฯ ต้องพยายามรักษาไว้

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ทำให้เห็นประเด็นสำคัญจึงเสนอเป็นข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ได้แก่ เรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร เรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ เรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี เรื่องเวลาเปิด – ปิด และเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้
2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์เป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร
3. ปัจจัยด้านราคา กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์เป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน และกลุ่มลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัญชีฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันและบัญชีฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เหมือนกัน แต่กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์เป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ

5. ปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์เป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และพนักงานเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์และฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี เหมือนกัน แต่กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่

7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ จำนวน 2 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 29.33 โดยแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ ประเภทกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 38.33 และประเภทฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 35.67 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความพึงพอใจและระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่อยู่ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ โดยเรียงตามส่วนประสมทางการตลาดที่ควรแก้ไขก่อน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ควรมีการจัดอบรมพนักงานประจำเดือน โดยเน้นย้ำในเรื่องของการสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอสำหรับให้บริการ พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพราะลูกค้าจำนวนหนึ่งมีเหตุผลที่ใช้บริการต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย เนื่องจากได้รับคำแนะนำจากพนักงาน ซึ่งพนักงานถือเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดในการให้บริการลูกค้ามากที่สุด

อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้า และบริเวณธนาคาร ควรกำหนดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เน้นย้ำให้พนักงานดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และเรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ธนาคารฯ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ถ้าหากธนาคารฯ ไม่ให้ความสนใจ และเร่งปรับปรุงแก้ไขก็อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซย ควรกำหนดกฎระเบียบให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ใส่ใจดูแลงานรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกธนาคาร โดยทำการออกกฎระเบียบ การเดินตรวจบริเวณพื้นที่ทั้งด้านในและด้านนอกธนาคารให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น จะต้องเดินตรวจความเรียบร้อย บริเวณลานจอดรถทั้งด้านหน้าและด้านหลังของธนาคารทุก 1 ชั่วโมง และควรจัดให้มีที่นั่งอยู่ด้านในธนาคารซึ่งอยู่บริเวณประตูทางเข้า-ออก เพื่อให้สามารถตรวจตราความปลอดภัยได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารให้มองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องความปลอดภัยภายในธนาคาร เรื่องป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ชัดเจน และความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ และเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ธนาคารฯ ควรรีบปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ถ้าหากธนาคารฯ ไม่ให้ความสนใจ และเร่งปรับปรุงแก้ไขก็อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซย ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยยา อำเภอมืองเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นที่ตั้งที่มีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก แต่อาจประสบกับปัญหาเรื่องที่จอดรถ เนื่องจากที่จอดรถอยู่ด้านหลังของธนาคาร ซึ่งอาจมองเห็นไม่ชัดในกรณีของลูกค้าใหม่ ไม่เคยเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นควรมีการแสดงป้ายทางเข้าที่ชัดเจน อาจมีการกำหนดพื้นที่จอดรถของพนักงานไว้ที่อื่น เพื่อให้มีพื้นที่สะดวกและเพียงพอสำหรับลูกค้าในการจอดรถ ธนาคารควรมีการจัดช่องบริการฝาก ถอน และ โฉะบริการ ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ หากมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากควร เพิ่มช่องสำหรับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของลูกค้าในการรับบริการ มีการแจ้งข้อมูลให้กับลูกค้าทราบว่า หากมีปัญหาหรือข้อเสนอนะต่างๆ สามารถติดต่อกับทางธนาคาร โดยตรงได้ อาจมีการติดป้ายเบอร์โทรสายตรงของผู้จัดการสาขา หรือ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไว้บริเวณภายในธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าทราบ

อีกทั้งควรมีการกำหนด เวลาเปิด – ปิด ให้เหมาะสมและตรงต่อเวลา เนื่องจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีคอนไซย มีการเปิดและปิดตามเวลาราชการ ไม่มีบริการนอกเวลา เหมือนกับสาขาที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ดังนั้น ควรมีการแจ้งลูกค้าทราบถึงเวลาการเปิดและปิดของธนาคาร และมีการแนะนำลูกค้าว่าสาขาไหน ตั้งอยู่ที่ใดบ้างที่สามารถ

ให้บริการนอกเวลาได้ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องเวลาเปิด - ปิด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องสถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม เดินทางมาใช้บริการสะดวก เรื่องมีสถานที่สำหรับจอดรถสะดวก เพียงพอ เรื่องช่องบริการฝาก ถอน และ โຕ้ะบริการมีเพียงพอ และเรื่องเวลาเปิด - ปิด และเรื่องสามารถติดต่อกับธนาคารทางโทรศัพท์ได้ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A หมายถึง ปัจจัยย่อยดังกล่าวที่มีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ธนาคารฯ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ถ้าหากธนาคารฯ ไม่ให้ความสนใจ และเร่งปรับปรุงแก้ไขก็อาจจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในอนาคตขึ้นได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่ทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง มีการกำหนดเงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน มีความง่ายต่อการทำความเข้าใจ ควรจัดให้มีพนักงานอำนวยความสะดวกในส่วนของการเปิดบัญชีให้กับลูกค้า ช่วยกรอกข้อมูลต่างๆ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้ลูกค้าสะดวกยิ่งขึ้น มีการอธิบายเงื่อนไขต่างๆ ให้กับลูกค้าทราบ และเข้าใจ อีกทั้งควรมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

ธนาคารควรให้พนักงานแนะนำเกี่ยวกับเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น พนักงานควรมีการแนะนำเงื่อนไขในการใช้บริการดังกล่าว มีการบอกรายละเอียดในการชำระค่าบริการ รวมถึงบอกค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการชำระค่าบริการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลในการใช้บริการ ควรให้พนักงานเน้นย้ำถึงความสะดวกและปลอดภัย ในการหักชำระหนี้ ว่ามีความถูกต้องและแน่นอน เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการดังกล่าวง่ายขึ้น อาจมีการให้ลูกค้าแสดงความจำนงว่าจะรับบริการการแจ้งยอดค่าใช้จ่ายและเงินคงเหลือหลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว ทางระบบ SMS หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือไม่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.00 ที่ไม่เคยใช้บริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น และผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญในระดับมากกับเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร เรื่องเงื่อนไขการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ซับซ้อน เรื่องมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทาง

อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆและเรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี แต่เมื่อทำการวิเคราะห์ IPA พบว่า เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D หมายถึงผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า ดังนั้นจึงควรให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้บริการดังกล่าวหรือไม่ และเรื่องมีบริการหักบัญชีอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวไม่มีความสำคัญต่อลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ควรให้ความสำคัญกับเรื่องมีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร ควรพิจารณาเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น ธนาคารควรมีการกำหนดทิศทางดอกเบี้ยตรวจสอบสภาพการแข่งขันของตลาด อัตราดอกเบี้ยของกลุ่มแข่งขัน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ให้สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่ง หรือใช้สำหรับจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการกับทางธนาคารได้ และการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน

ควรให้ความสนใจในเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาทค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท ควรมีการพิจารณาในส่วนของค่าธรรมเนียมให้มีความเหมาะสม หรือมีการกำหนดจำนวนวงเงินขั้นต่ำที่อยู่ในบัญชี หากลูกค้ามียอดเงินตามจำนวนที่กำหนด ให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี ลักษณะคล้ายกับการใช้บัตรเครดิต คือ ถ้าหากใช้ยอดเงินตามเงื่อนไข จะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีนั้น แต่บัตรเดบิต เป็นบัตรที่ออกให้สำหรับผู้มีบัญชีเงินฝาก จึงควรให้สิทธิสำหรับผู้ที่มีเงินคงเหลือในบัญชี เพราะเงินฝากที่ธนาคารระดมได้จะนำไปปล่อยกู้ให้กับภาคเอกชนและรัฐบาล ซึ่งธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ในแง่ของดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมในการบริการทางการเงินต่างๆ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต เช่น ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องมีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง เช่น ดอกเบี้ยขั้นบันไดเฉลี่ยเป็นอัตราเท่าไร เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น และเรื่องการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับเรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ ใช้กลยุทธ์เน้นการออกผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้เป็นทางเลือกให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มเงินฝากรายใหญ่ต้องมุ่งเสนอเงินฝากดอกเบี้ยพิเศษระยะสั้น ๆ เพราะกลุ่มนี้จะอ่อนไหวกับเรื่องผลตอบแทน ข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย และการโฆษณาทางสื่อโทรทัศน์ จะช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ได้ง่ายในวงกว้าง

ควรมีการจัดของชำร่วย หรือของที่ระลึกให้มีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า มีการติดบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และมีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท อาจมีการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนบ้างในบางครั้ง เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมบ้าง เพื่อให้ธนาคารได้มีส่วนร่วมกับชุมชน อีกทั้งเรื่องข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากครบถ้วน เข้าใจง่าย ก็มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เรื่องของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมีเพียงพอสำหรับมอบให้ลูกค้า เรื่องบอร์ดประกาศ สำหรับแจ้งความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีความชัดเจน เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และมีแผ่นพับให้ข้อมูลเงินฝากแต่ละประเภท

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ควรให้พนักงานให้ความสำคัญกับความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการบันทึกทุกครั้ง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ระบบการทำงานรวดเร็วขึ้น ถูกต้องและแม่นยำ ในการเปิดบัญชีใหม่ควรจัดให้มีพนักงานอำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลต่างๆ ให้กับลูกค้า ธนาคารควรมีการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเลิกขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้รวดเร็วขึ้นและต่อเนื่อง หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้นและถูกต้องแม่นยำ

ควรมีการแยกประเภทการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อลดระยะเวลาการรอคิวและสามารถแก้ไขปัญหาและให้บริการลูกค้าได้ตรงวัตถุประสงค์ ในขณะที่ให้บริการหากมีลูกค้าในธนาคารจำนวนมาก ควรจัดพนักงานส่วนอื่นมาช่วยให้บริการด้านเงินฝากเพิ่ม หรือเพิ่มช่องทางใน

การให้บริการให้เพียงพอ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในปัจจุบันย่อยด้านกระบวนการเรื่องระยะเวลาการรอคิวจนได้รับบริการ และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรื่องความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี เรื่องมีระบบการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ดังต่อไปนี้

หากผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ต้องการมุ่งตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นหลัก

1. ธนาคารควรมีบริการให้กับลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นหลัก โดยมีการแจ้งยอดเงินคงเหลือหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี ทางระบบ SMS หรือทางอินเทอร์เน็ตทุกครั้ง เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงยอดบัญชี ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความมั่นใจและเป็นการตรวจสอบความถูกต้องให้กับลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากประเภทกระแสรายวันกับทางธนาคารอีกด้วย อีกทั้งควรมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

2. เนื่องจากลูกค้ากระแสรายวันส่วนใหญ่ ถือบัญชี 1-2 บัญชี และมีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ควบคู่ไปด้วย ดังนั้น ธนาคารอาจมีการพิจารณาค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตค่าแรกเข้า หรือทำบัตรทดแทน และค่าธรรมเนียมรายปี ให้กับลูกค้าที่ถือ บัญชีหลายบัญชี เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ามาเปิดบัญชีกับทางธนาคาร

3. ควรจัดให้มีพนักงานอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นหลัก นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้น หากลูกค้าเป็นลูกค้าเก่าของทางธนาคารก็ควรสามารถดึงข้อมูลเบื้องต้นได้เลย ไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ให้เสียเวลา เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีกระแสรายวันเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีบริการแจ้งยอดเงินคงเหลือทางระบบ SMS ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดเงินในบัญชี เรื่องค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิต ค่าแรกเข้า/ทำบัตรทดแทน 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท เรื่องจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ และเรื่องความรวดเร็วในการเปิดบัญชีใหม่

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์เป็นหลัก

สำหรับลูกค้าที่ใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์เป็นหลัก ธนาคารควรจัดพนักงานให้มีการแนะนำการใช้ หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทราบ หรือมีการเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้แก่ ATM เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า และพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และเน้นย้ำให้พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องของความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี มีป้าย หรือเอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจนภายในธนาคาร และควรมีการจัดของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้าสำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีออมทรัพย์เป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวก มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เรื่องการมีป้าย หรือ เอกสารแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเห็นชัดเจนเรื่องมีของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกมอบให้ลูกค้า สำหรับการเปิดบัญชีใหม่ หรือ ช่วงเทศกาลต่างๆ เรื่องพนักงานต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มทักทาย และพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเรื่องความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี

กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีประเภทฝากประจำเป็นหลัก

สำหรับลูกค้าที่ใช้บัญชีประเภทฝากประจำเป็นหลัก พนักงานควรมีการแนะนำอัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษให้กับลูกค้า หรือมีการออกแคมเปญเพื่อมาต่ออายุเงินฝากลูกค้ากลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง มีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เพื่อให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลใหม่ๆ ได้ง่ายขึ้น เน้นย้ำถึงความมีชื่อเสียงของธนาคาร มีการอบรมพนักงานให้พนักงานให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว สื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย เน้นย้ำให้พนักงานตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชีทุกครั้ง และให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัย ทั้งในและนอกบริเวณธนาคาร

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัญชีฝากประจำเป็นบัญชีหลักให้ความสำคัญ เรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคาร เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลเอาใจใส่ ในเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี เรื่องพนักงานให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานสื่อสารด้วยคำพูดและเข้าใจง่าย เรื่องมีการโฆษณาโครงการเงินฝากต่างๆ ผ่านทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ เหมือนกัน และเรื่องความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในสมุดบัญชี