

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.00 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 49.00 สถานภาพโสด ร้อยละ 72.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 46.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.50

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการวางแผนเพื่อการเกษียณ และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากใน ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนระดับความพึงพอใจน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา จากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้ มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน ผู้วางแผนได้ให้คำปรึกษา

ทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่แรกที่ใช้บริการ

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ ผู้รับบริการเชื่อมั่นความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการก๊อปปี้ข้อมูล

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K-WePlan เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทางการเงิน เช่น โบชัวร์ เว็บไซต์

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวก ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมายลงทะเบียน การให้ความสนใจและความเอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจากผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่ ผู้วางแผนให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ การทบทวนและปรับแผนให้เหมาะสมกับสถานะการเงินที่เปลี่ยนแปลงและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ ผู้วางแผนมีความรวดเร็วในการให้บริการ ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามตามช่วงอายุ ให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดตามช่วงอายุ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 – 25 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 – 65 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทาง

กายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพ โสดและสมรส ให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan เหมือนกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา ให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan แตกต่างกันโดยสามารถแบ่งรายละเอียดตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ ให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งรายละเอียดตามอาชีพ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้าน

ลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจระดับน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อนำผลการศึกษาของบัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ และของพรชัย อนันนบุญทริก (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มาเปรียบเทียบกับผลของการศึกษานี้ สรุปได้ตารางที่ 34

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยย่อย	บัณฑิต แสงพยับ (2549) ระดับความสำคัญ	พรชัย อนันนบุญทริก (2547) ระดับความสำคัญ	การศึกษาครั้งนี้ ระดับความพึงพอใจ
การวินิจฉัยปัญหาและแก้ไขได้ตรงประเด็น	4.94 (มากที่สุด)	-	3.87 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.86 (มากที่สุด)	-	3.92 (มาก)
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการ	-	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาของบัณฑิต แสงพยับ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง “การวินิจฉัยปัญหาและแก้ไขได้ตรงประเด็น” และเรื่อง “พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ” ในระดับมากที่สุด ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง “ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้” และเรื่อง “ผู้วางแผนทางการเงินมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี” ในระดับมาก แสดงว่าทางธนาคารสามารถสร้างความพึงพอใจในเรื่องนี้ที่เป็นสิ่งสำคัญของลูกค้าได้ดี

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาของพรชัย อนันน บุญทริก (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง “ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ” ในระดับมาก ส่วนในการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง “ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ” ในระดับมาก แสดงว่าทางธนาคารสร้างความพึงพอใจในเรื่องนี้ที่เป็นสิ่งสำคัญของลูกค้าได้ดี

ตารางที่ 35 สรุปปัจจัยย่อยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความพึงพอใจจากน้อยสุดถึงมากที่สุด

ปัจจัยย่อยของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดย ทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบ	1.81 (น้อย)	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน
การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ ผู้รับบริการ วิทยุบุคคลอย่างใกล้ชิด และจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการ ว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่	1.89 (น้อย)	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน
การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่ บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน	2.31 (น้อย)	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน
ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้ง ระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่าง ชัดเจน	2.57 (น้อย)	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน
ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบ ป้องกันการขโมยข้อมูล	3.34 (มาก)	ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการใน การให้บริการ
ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการ ให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของ ผู้รับบริการ	3.36 (มาก)	ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการใน การให้บริการ
เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการวางแผนทาง การเงิน เช่น โบวัวร์ เว็บไซต์	3.59 (มาก)	ด้านลักษณะทางกายภาพ
เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อ ผู้รับ บริการ คือ สามารถนัดหมาย เวลาก่อนเข้ารับบริกา ได้ล่วงหน้าตาม เวลาที่ผู้รับ บริการสะดวก	3.62 (มาก)	ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ของผู้วางแผน

ตารางที่ 35 สรุปปัจจัยย่อยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความพึงพอใจจากน้อยสุดถึงมากที่สุด (ต่อ)

ปัจจัยย่อยของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
กระบวนการและขั้นตอนการวางแผนทางการเงินของบริการ K-WePlan มีระบบที่ถูกต้องเข้าใจง่ายตั้งแต่ครั้งแรกที่ใช้บริการ	3.74 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
ผู้วางแผนได้ให้บริการทันเวลาตามวัตถุประสงค์ทางการเงินของผู้รับบริการ	3.75 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการ K-WePlan	3.75 (มาก)	ด้านลักษณะทางกายภาพ
มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ มีการทบทวนข้อมูลที่ผู้วางแผนบันทึกกับที่ผู้รับบริการแจ้งให้ตรงกัน	3.81 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ	3.82 (มาก)	ด้านลักษณะทางกายภาพ
ระบบการขอให้บริการ K-WePlan มีความรวดเร็ว	3.86 (มาก)	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.87 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
ผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้	3.87 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.89 (มาก)	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	3.89 (มาก)	ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ
ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการ ให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน
การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน	3.93 (มาก)	ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย เป็นปัจจัย ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ดังนั้น ปัจจัยในกลุ่มนี้จึงเป็นส่วนที่ทางธนาคารจะได้ทำการแก้ไขโดยเร่งด่วน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์ในการวางแผนทางการเงินเพื่อการเกษียณอายุ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ K-WePlan ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ได้แก่ ผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ได้แก่ เวลาในการให้บริการ K-WePlan สะดวกต่อผู้รับบริการ คือ สามารถนัดหมายเวลาก่อนเข้ารับบริการได้ล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ K-WePlan ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการโดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการรายบุคคลอย่างใกล้ชิด และจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้ และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้าน โดยจดหมายลงทะเบียน และผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย คือ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อย และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด 4 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ, การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่างใกล้ชิด และจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจากผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมีปัญหาใดเกิดขึ้นหรือไม่, การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K-WePlan เช่น การส่งผลของการวางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมายลงทะเบียน และ ผู้วางแผนเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายทางการเงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

ดังนั้น ทางธนาคารหรือผู้วางแผนควรจะมีการติดต่อลูกค้าเป็นระยะ โดยใช้วิธีการโทรศัพท์ติดตามผลว่าได้ปฏิบัติตามคำแนะนำหรือไม่ และมีปัญหาในส่วนใดบ้าง ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือไม่ รวมถึงอาจจะมีการส่งจดหมายถึงลูกค้า เพื่อแจ้งข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้ลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก ได้แก่ ผู้รับบริการเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้ไว้แก่ธนาคาร เช่น มีระบบป้องกันการขโมยข้อมูล และ ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าสามารถนำผลจากการให้บริการ K-WePlan ของผู้วางแผนไปใช้ประโยชน์ได้ตามเป้าหมายทางการเงินของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อเทียบกับปัจจัยย่อยอื่น ปัจจัยย่อยเหล่านี้ก็ยังมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยกว่า

ดังนั้น ผู้วางแผนควรมีการปรับปรุงโดยการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากข้อมูลทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ข้อมูลที่ให้ไว้มีโอกาสไม่สัมพันธ์กับความเป็นจริงในปัจจุบัน หากผู้รับบริการมีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงทางการเงินก็ควรที่จะติดต่อกลับมา เพื่อทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลทางการเงิน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ดังนี้
เพศหญิง จะเป็นผู้ที่ต้องการความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
ดังนั้น ผู้วางแผนจะต้องสร้างความมั่นใจ เชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยอาจจะทำหนังสือสัญญา
ระหว่างผู้วางแผนกับผู้รับบริการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเผยแพร่ หรือ
เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลภายนอกทราบ

กลุ่มอายุ 15 – 25 ปี และ อายุ 46 – 65 ปี เป็นผู้ที่ต้องการให้ผู้วางแผนทางการเงิน
สนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่าง
สม่ำเสมอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ดังนั้น ผู้วางแผนทางการเงินจะต้องมีการติดตามผล โดย
อาจจะมีการโทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้า เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และมีการสอบถามถึง
ปัญหาที่ลูกค้าได้พบหลังจากได้รับบริการวางแผนทางการเงิน ซึ่งผู้วางแผนจะต้องแก้ไขปัญหาและ
ปรับปรุงข้อมูลให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ต้องการให้ผู้วางแผน
ทางการเงินสนใจและเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และ มีการดูแลหลังการให้บริการ โดยการทบทวน
แผนการเงิน ดังนั้นผู้วางแผนทางการเงินจะต้องมีการอธิบายประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการ
วางแผนทางการเงินอย่างละเอียด รวมถึงการยกตัวอย่างลูกค้าที่วางแผนทางการเงินแล้วประสบ
ความสำเร็จ มีการโทรศัพท์ติดตามผลว่าสิ่งที่แนะนำไปให้นั้นลูกค้าประสบปัญหาหรือไม่ และ
ต้องการการดูแลทางด้านใดเป็นพิเศษ อีกทั้งมีการทบทวนแผนการเงิน โดยนำข้อมูลที่ลูกค้าเคยให้
ไว้มาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งจะเกิดประโยชน์
สูงสุดกับลูกค้า