

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงินฝากประจำของธนาคารกรุงไทย  
สาขาศาลากลาง จังหวัดขอนแก่น  
THE STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION TO SERVICE , KRUNGTHAI BANK  
BRANCHES KHONKAEN CITYHALL

กมลวรรณ สงแดง<sup>1</sup>  
พงษ์ธร สุวรรณธาดา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากประจำของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปพฤติกรรมบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปการศึกษาใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วนโดยส่วนแรกเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย อัตราส่วน ร้อยละในส่วนที่สองออกแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามสำหรับผู้ที่มาใช้บริการกับธนาคาร ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาปัจจัยต่างๆและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

คำสำคัญ : ธนาคาร ลูกค้า ความพึงพอใจ

### Abstract

This study examines the satisfaction of our customers fixed deposits of the Krungthai bank. city hall in KhonKaen. The objective was to study the general behavior of the service. And Customer Satisfaction To guide further development. The study used a method of data collection is two parts with the first part collects information from books, articles and data were analyzed quantitatively. By comparison, the average percentage in the second part of the questionnaire distributed by the test provided for those who come to the bank. The research has studied the factors and data collection to information about customers who use the service to deposit Plc., Bank of . Krungthai city hall in KhonKaen The data is collected from a sample of 400 studies found. Users are mostly female. Bachelor degree A career civil servants / state Most users are very satisfied in terms of product, the personnel and the satisfaction moderate in price. Marketing Promotion Service process Efficiency and Quality

Keywords : Bank Customer Satisfaction

- 1 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจฝืนผวน ซึ่งส่งผลอย่างมากต่อองค์กรธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์กรทางเศรษฐกิจหลายแห่งต้องปรับแผนกลยุทธ์เพื่อเตรียมรับมือกับภาวะเศรษฐกิจ หลายหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์นี้ ทำให้ต้องมีการปรับลดพนักงานเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ในขณะที่บางแห่งถึงขั้นปิดกิจการเนื่องจากไม่สามารถต้านทานต่อภาวะเศรษฐกิจได้ “สถาบันการเงิน” เป็นอีกหน่วยงานทางธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ด้วยการปรับคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างความพึงพอใจทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อและการซื้อซ้ำ รวมถึงการทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์[1] เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีบริการที่สร้างคุณค่าและคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้า [2] นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักสร้างความพึงพอใจสำหรับลูกค้า [3] เพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขัน

บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 9 คน มีเคาเตอร์ให้บริการจำนวน 9 ช่อง มีด้านการรับฝาก-ถอน 4 ช่อง มีด้านเปิดบัญชี/ทำบัตรATM 3 ช่อง มีด้านสินเชื่อ 2 ช่อง มีเครื่องเครื่องถอนเงิน(ATM)ฝากเงินอัตโนมัติ(ADM) และเครื่องปรับสมุดอยู่หน้าสาขา

ปัจจุบันแต่ละธนาคารต่างมองไปถึงการสร้างรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย เป็นตัวช่วยในการเสริมสภาพคล่องให้กับธนาคาร เช่นรายได้จากการบริการต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมต่างๆผ่านสถาบันการเงิน ค่าธรรมเนียมในการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านATMและADM เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามรายได้หลักของธนาคารบางส่วนก็มาจากเงินที่ลูกค้าฝากประจำนำมาฝาก แล้วธนาคารเอาไปลงทุนต่อเพื่อให้เกิดกำไร แล้วนำกำไรบางส่วนมาจ่ายเป็นดอกเบี้ยให้ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงต้องทำการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้มีคุณภาพ [4] การให้บริการของธนาคารจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้ลูกค้ามีความจงรักภักดี และมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องในครั้งต่อไปอีกทั้งยังสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ที่จะทำให้นักธนาคารสามารถขยายตัวโดยการเพิ่มลูกค้าใหม่ และยังสามารถรักษาลูกค้าเก่าด้วยการบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ หากลูกค้ามีปัญหาที่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับลูกค้าได้ทันที [5] ดังนั้นการที่จะพัฒนาการให้บริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดจำเป็นต้องใช้ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ [6]

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากประจำของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่น เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากให้มีการบริการที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้า จึงได้ศึกษาความพึงพอใจในเรื่องต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อการให้บริการ เช่น ทำอย่างไรจึงจะบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการที่กรุงไทยสาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น เพื่อจะได้มีการปรับปรุงใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านเงินฝากในการให้บริการด้านเงินฝากประจำ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากประจำของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าด้านเงินฝากประจำของบมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในเรื่องต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น

**วิธีดำเนินงาน**

ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นผู้ที่มาใช้บริการทั้งที่มีบัญชีและไม่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด 0.05 หรือร้อยละ 5

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 2 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถามแบบพรรณนา และแบบสอบถามแบบคาดคะเนซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาสาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโดยมีเกณฑ์วัด 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการบริการของธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการนำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการเก็บรวบรวมประมวลผลทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตหรือเรียกว่าค่ากลางเลขคณิต เป็นสถิติที่ใช้เป็นตัวแทนข้อมูลจะหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation , S.D.) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S การกระจายเฉลี่ยที่ข้อมูล (คะแนน) แต่ละจำนวนแตกต่างห่างจากค่าเฉลี่ยเท่าใด เป็นค่าที่บ่งบอกว่า โดยเฉลี่ยแล้วข้อมูลแต่ละตัวเบี่ยงเบนออกจากค่าเฉลี่ยแล้วมากน้อยเท่าใด เป็นการวัดการกระจายที่ดีที่สุดนิยมใช้ในงานวิจัยและการทดลอง และเป็นค่าที่นำไปใช้สำหรับการทดสอบทางสถิติ การประมาณค่า และการคำนวณขนาดตัวอย่าง การนำเสนอค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นิยมใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อบอกว่าค่าของข้อมูลมีการกระจายมากน้อยอย่างไร

$$S.D. = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของลูกค้ำ  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของลูกค้ำแต่ละคน  
 N แทน จำนวนลูกค้ำ

สถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างกลุ่มและความแตกต่างของผลที่เกิดจากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

$$t = \frac{\sum X}{\sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ X แทน ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่  
 N แทน จำนวนคู่  
 $D_f$  แทน ความเป็นอิสระมีค่าเท่ากับ N - 1

### ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเงินฝากประจำของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่นเป็นการศึกษาโดยวิธีการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทยสาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจเฉพาะสาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่นเท่านั้น โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการอ้างอิงไปยังประชากรเป้าหมายทั้งหมด จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 เป็นเพศชาย จำนวนทั้งสิ้น 194 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ผู้มาใช้บริการพบว่า ช่วงอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาอายุ 21 -30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีสถานะภาพสมรส จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อาชีพรับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน

คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 109 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 20,000 บาท/เดือน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ ผาก-ถอนเงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ ชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีผู้มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา 4-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีจำนวนบัญชี 1 บัญชี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มี 2-3 บัญชี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 เหตุผลที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่นมากที่สุดคือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาคือสามารถใช้บริการได้หลายประเภท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ความเชื่อมั่นในมาตรฐานของธนาคารและอัธยาศัยดีของพนักงาน มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ความซื่อสัตย์ของพนักงาน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และบริการรวดเร็ว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและสถานภาพการสมรส ส่วนระดับรายได้ไม่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากสามารถฝาก-ถอนได้ตลอดเวลา ไม่ต้องรออนุมัติกำหนด และเงินเดือนชำระรายการส่วนใหญ่ผ่านบัญชีกรุงไทยเป็นสาเหตุให้เลือกใช้บริการกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ในส่วนเคาน์เตอร์การให้บริการลูกค้ามีความเพียงพอ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ต้องมีการปรับปรุงโดยให้พนักงานฝั่งเปิดบัญชีทำบัตรเอทีเอ็มรับคิ่วที่ลูกค้ามาทำรายการฝากถอนเงินเพื่อเพิ่มช่องบริการให้เพียงพอ มีการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการ หากช่วงลูกค้าเยอะควรเปิดช่องบริการทางด่วน (ตามตารางที่ 1)

## สรุป

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาสาขากลางจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ให้บริการให้ความคาดหวังต่อการให้บริการมาก ดังนั้นทางธนาคารควรจะมีการปรับปรุงในเรื่องมีเคาน์เตอร์ให้บริการที่เพียงพอ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ต้องมีการปรับปรุงโดยให้พนักงานฝั่งเปิดบัญชีทำบัตรเอทีเอ็มรับคิ่วที่ลูกค้ามาทำรายการฝากถอนเงินเพื่อเพิ่มช่องบริการให้เพียงพอ มีการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการ หากช่วงลูกค้าเยอะควรเปิดช่องบริการทางด่วน แม้ความพึงพอใจของความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM ADM การแจกของชำร่วยในโอกาสพิเศษต่างๆ อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมของรายการเคลื่อนไหวย้อนหลังทางบัญชีและหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน จะอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยที่ได้ก็ยังไม่สูงนัก จึงควรมีการปรับปรุงความสะดวกในการให้บริการตู้ ATM ADM ให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ธนาคารควรปรับปรุงการแจกของชำร่วยในโอกาสพิเศษต่างๆ ให้มีของแจกหรือของที่ระลึกในกรณีที่ลูกค้าเปิดบัญชีใหม่และช่วงเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า รักษาฐานลูกค้าไว้ ควรปรับปรุงในเรื่องอัตราดอกเบี้ย โดยมีการสำรวจคู่แข่งเพื่อออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ควรมีการติดประกาศโปรโมชันเงินฝากประจำว่ามีอัตราดอกเบี้ยเท่าไรเพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจ ควรปรับปรุงโดย

จัดให้มีการทำแผนป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันพร้อมทั้งเตรียมแผนพับให้พอกับความต้องการ ในส่วนค่าธรรมเนียมของรายการเคลื่อนไหวย้อนหลังทางบัญชี หากปรับสมุดแล้วเป็นยอดรวม ควรออกรายการเคลื่อนไหวแต่ละรายการให้ลูกค้าโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดที่นั่งรอให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะช่วงต้นเดือนและปลายเดือนที่มีการใช้บริการมาก
2. ในช่วงต้นเดือนและปลายเดือนที่ผู้ใช้บริการมาก ควรจัดให้มีการเปิดช่องบริการด่วน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย
3. มีของแจกหรือของที่ระลึกในกรณีที่ลูกค้าเปิดบัญชีใหม่และช่วงเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจลูกค้ารักษาสถานลูกค้าไว้

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ธร สุวรรณธาดา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสละอันมีค่าให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้ ตลอดจนตรวจแก้ไข งานการศึกษาอิสระสมบูรณ์ และผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอิสระ

กราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ ผู้จัดการและพี่ๆที่ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนการทำงานในครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลา ปงศ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญและยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์(2547). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ:บริษัทเพียร์สัน เฮคคูลเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- [2] อุดลย์ จาตุรงค์กุล และตลยา จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับมาตรฐาน (Consumer Behavior)**. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- [4] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- [5] อธิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552).**การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์(Service Marketing: Concept and Strategies)**.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] พิกุล บุญธิดา.(2553). **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ**.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีประเภทการฝากประจำให้เลือก	4.00	มาก
มีเคานเตอร์ให้บริการเพียงพอ	3.58	น้อย
มีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เสนอ	3.90	มาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	3.90	มาก
ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	3.77	มาก
ปรับดอกเบี้ยให้สูงเพื่อได้เปรียบ	3.73	มาก
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมของรายการเคลื่อนไหว ย้อนหลังทางบัญชีและหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน	3.73	มาก
ที่ตั้งธนาคารเหมาะสม	4.05	มาก
ความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร	4.04	มาก
ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.84	มาก
ความเพียงพอของบริเวณที่นั่งรอ	3.81	มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ	3.76	มาก
ความสะดวกในการใช้บริการตู้ ATM , ADM	3.61	มาก
การให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.08	มาก
การแจกของขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ	3.61	มาก
การให้บริการบัตรคิวและการจัดลำดับ	3.72	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.57	น้อย
มีกระบวนการที่เป็นขั้นตอน	3.72	มาก
พนักงานให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือทันที	3.77	มาก
บริการที่เป็นมาตรฐาน	3.80	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน	4.05	มาก
ความรู้ในผลิตภัณฑ์และงาน	4.05	มาก
มารยาทในการบริการ	4.12	มาก
การแต่งกายสุภาพ	4.09	มาก
ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.05	มาก
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.97	มาก