

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม จำนวน 354 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากรโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการ(ปี) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 35 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 188 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือน กรกฎาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 188 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.19 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 29.26 รองลงมา อายุ 30 – 40 ปี ร้อยละ 28.19 สถานภาพโสด ร้อยละ 44.68 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 39.36 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 45.21 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 43.62 อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 33.98 รองลงมาคือ รับจ้างหรือพนักงานบริษัท ร้อยละ 29.79 รายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ

28.19 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 27.66 มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ร้อยละ 37.77 รองลงมาคือ 3-4 ปี ร้อยละ 31.38

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลايا จังหวัดนครปฐม

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลايا จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54 - 3.64$) จำนวน 2 รายการคือ

1. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. มีบริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเครดิตมีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40ปี สถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99 - 3.42$) ทุกรายการคือ

1. ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตรเอ.ที.เอ็ม บัตรเครดิตอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรือเงินกู้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

3. อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ ไม่สูงเกินไป

4. ราคาสินค้าหรือบริการของบริษัทในเครือ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ

5. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินในประเทศและต่างประเทศมีความเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40ปีและ 41-50 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจและรับจ้าง/พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาทและ 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98 - 4.48$) ทุกรายการคือ

1. ขยายเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ทุกวัน
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ
- 3 ธนาคารมีสาขาเปิดให้บริการจำนวนมาก รวมทั้งในห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชน

4. ธนาคารใช้ระบบ Online ในการเชื่อมโยงการให้บริการของต่างสาขา รวมทั้งบริการฝากเงินไปยังต่างธนาคารได้

5. มีการใช้ระบบคิวในการให้บริการและมีที่นั่งขณะรอรับบริการเพียงพอ
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี สถานภาพโสด และสมรส การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทและค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64 - 3.41$) ทุกรายการคือ

1. มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อชนวิภู อนุมัติใน 5 วัน, สินเชื่อที่อยู่อาศัยอนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที
2. ของแถมในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีความเหมาะสมดึงดูดความสนใจ
3. มีการจัดสัปดาห์เงินฝาก มอบอัตราดอกเบี้ยพิเศษพร้อมแจ็กของที่ระลึก
4. มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ
5. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000-20,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี

ด้านบุคลากรของธนาคาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87 - 4.29$) ทุกรายการคือ

1. พนักงานให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย ซื่อสัตย์และไว้ใจได้ รวมถึงการรักษาสภาพประโยชน์และความลับของลูกค้า
2. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบในงานบริการโดยช่วยในการติดต่อประสานงานจนลูกค้าบรรลุเป้าหมาย
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานบริการ พร้อมเต็มใจให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแม้จะไม่ใช่การให้บริการแผนกของตนเอง
4. พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ และกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

5. พนักงานมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-40ปีและ 41-50 ปี สถานภาพโสด สมรส และหย่า/แยก การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/พนักงานบริษัทและค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาทและ 20,001-30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี และ 3-4 ปี

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 - 3.69$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
2. ระบบการให้บริการของธนาคารมีความรอบคอบ รัดกุมตามมาตรฐานระดับสากล
3. มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว
4. มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 41-50 ปี สถานภาพโสด และ สมรส อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี

ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82 - 4.14$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง มีภาพพจน์และมุมมองที่ดี
2. ธนาคารมีฐานะทางการเงินมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น
3. บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุ 30-40 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด สมรส และหย่า/แยก การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/พนักงานบริษัทและค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐมจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้ให้บริการที่มีเพศ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อที่หลากหลาย

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเครดิต มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการ โอนเงินและชำระค่าบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อที่หลากหลาย
2. บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเครดิต มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อที่หลากหลาย

2. ผลลัพธ์ของบริษัทในเครือ (การประกันชีวิต,กองทุนรวม,เช่าซื้อสินค้าฯลฯ) มีความเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อที่หลากหลาย

2. ผลลัพธ์ของบริษัทในเครือ (การประกันชีวิต,กองทุนรวม,เช่าซื้อสินค้าฯลฯ) มีความเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า

3. บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเครดิต มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านราคา

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ ไม่สูงเกินไป

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการรวมถึงค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ ไม่สูงเกินไป

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ค่าธรรมเนียมการโอนเงินในประเทศ และต่างประเทศ มีความเหมาะสม

2. อัตราดอกเบี้ย เงินฝากหรือเงินกู้ มีความเหมาะสมเมื่อ เปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาสินค้าหรือบริการของบริษัทในเครือมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาสินค้าหรือบริการของบริษัทในเครือมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรือเงินกู้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขยายเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ทุกวัน

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ขยายเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ทุกวัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อชนวิภูออนุมัติใน 5 วัน, สินเชื่อที่อยู่อาศัย อนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อชนวิภูออนุมัติใน 5 วัน, สินเชื่อที่อยู่อาศัย อนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที
2. มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ
2. มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่น บริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อธนวัฏอนุมัติใน 5 วัน, สินเชื่อที่อยู่อาศัย อนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเอกสารหรือแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประกันคุณภาพการให้บริการ เช่น บริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อธนวัฏอนุมัติใน 5 วัน, สินเชื่อที่อยู่อาศัย อนุมัติ 7 วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที
2. ของแถมในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มีความเหมาะสมดึงดูดความสนใจ

ด้านบุคลากรของธนาคาร

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานบริการ พร้อมเต็มใจให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแม้จะไม่ใช่การให้บริการแผนกของตนเอง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย ซื่อสัตย์และไว้ใจได้ รวมถึงการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า

2. พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบในงานบริการโดยช่วยในการติดต่อประสานงานจนลูกค้าบรรลุเป้าหมาย

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ รวมถึงการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
2. มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกรายการ คือ

1. มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ระบบการให้บริการของธนาคารมีความรอบคอบรัดกุมตามมาตรฐานระดับสากล
3. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
4. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัย
5. มีการจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัย จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริหารจัดการที่ดี มั่นใจในความปลอดภัย จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของการจัดวางเอกสาร สลิป หรือใบคำขอต่าง ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาด แสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา

2. บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของการจัดวางเอกสาร สลิป หรือใบคำขอต่าง ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของการจัดวางเอกสาร สลิป หรือใบคำขอต่าง ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน รายการ คือ บริเวณสถานที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง และมีความปลอดภัย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งมีประเด็นดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม เช่น การให้บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็มและบัตรเครดิต และบริการประเภทเงินฝากและสินเชื่อยังไม่หลากหลายเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

1.2 ด้านราคามีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็มหรือบัตรเครดิต และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรือเงินกู้ยืมไม่มีจุดเด่นกว่าธนาคารอื่น ๆ มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลองพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านช่องทางจัดจำหน่ายมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐมขยายเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ทุกวัน อีกทั้งทำเลที่ตั้งของธนาคารเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการประกันคุณภาพการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม เช่น บริการฝาก-ถอนใน 3 นาที, สินเชื่อชนวิภูอนุเมติใน 5 วันสินเชื่อที่อยู่อาศัยอนุเมติ 7

วัน, เปิดบัญชีเสร็จภายใน 10 นาที และของแถมในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ยังไม่ค่อยมีความเหมาะสม และดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการเท่าที่ควร

1.5 ด้านบุคลากรของธนาคารมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานให้บริการด้วยความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย เชื่อสัจย์และไว้ใจได้ รวมถึงการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบในงานบริการ โดยช่วยในการติดต่อประสานงานจนลูกค้าบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านกระบวนการให้บริการมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐมมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และระบบการให้บริการของธนาคารมีความรอบคอบรัดกุมตามมาตรฐานระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐมเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีชื่อเสียง มีภาพพจน์และมุมมองที่ดี และมีฐานะทางการเงินมั่นคงเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรพิน ธนิกกุล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความสำคัญของคะแนนส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลสถานภาพบุคคล ของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้ต่างกันให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน โดยพิจารณาในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

2.1 เพศ จากการศึกษาพบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขลา จังหวัดนครปฐม มากกว่าเพศชาย โดยให้ความสำคัญที่แตกต่างกันในด้านราคาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม บัตรเครดิต รองลงมาคือให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เงินฝากหรือเงินกู้ของธนาคาร ส่วนด้านบุคลากรของธนาคารเพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการของพนักงานที่มีความละเอียด รอบคอบ ผิดพลาดน้อย เชื่อสัจย์และไว้ใจได้ รวมถึงการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า รองลงมาคือให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความรับผิดชอบในงาน

บริการโดยช่วยในการติดต่อประสานงานจนลูกค้าบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรพงษ์ พิบบุนทด (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาค่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาค่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีความแตกต่างกัน

2.2 รายได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาทให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาทจะให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเครดิตที่มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน ส่วนด้านราคาผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จะให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เงินฝาก/เงินกู้ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทจะให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม/บัตรเครดิตอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรพงษ์ พิบบุนทด (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาค่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้มีความแตกต่างกัน และช่อทิพย์ สิริรัตนพล (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในทัศนะของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีรายได้เดือนต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2.3 ระยะเวลาที่ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 4 ปีและ 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และ 1-2 ปี โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 4 ปีและ 3-4 ปี จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม และบัตรเครดิตที่มีเงื่อนไขไม่ซับซ้อน ส่วนด้านราคาผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 3-4 ปี ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เงินฝาก/เงินกู้ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการ 1-2 ปี ให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร

เอ.ที.เอ็ม/บัตรเครดิตอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรพงษ์ พิบบุนทด (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาค่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้ามีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลาตา จังหวัดนครปฐม ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือ (การประกันชีวิต, กองทุนรวม, เช่าซื้อสินค้าฯลฯ) ให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคให้ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ด้านราคา ควรปรับค่าธรรมเนียมการโอนเงินในประเทศและต่างประเทศและราคาสินค้าหรือบริการของบริษัทในเครือให้มีความเหมาะสมสามารถเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ควรใช้ระบบคิวในการให้บริการและมีที่นั่งขณะรอรับบริการเพียงพอ รวมถึงการใช้ระบบ Online ในการเชื่อมโยงบริการไปยังธนาคารต่าง ๆ ให้มากขึ้น
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ หรือจัดทำเอกสาร แผ่นพับเพื่อทำการโฆษณาแนะนำสินค้าและบริการ
5. ด้านบุคลากรของธนาคาร ควรพัฒนาพนักงานให้มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ
6. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ ให้มีความทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
7. ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ควรจัดวางเอกสาร สลิป หรือใบคำขอต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการหยิบใช้ และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรศึกษาวิจัย ด้านการพัฒนาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม
3. ควรศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาถึงความตื่นตัวในการปรับตัวของของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาขาลายา จังหวัดนครปฐมท่ามกลางภาวะการแข่งขันการให้บริการของธนาคารต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม