

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขา สยามสแควร์ ในรูปแบบ Coffee Banking

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่ธนาคาร กสิกรไทย สาขา สยามสแควร์ ในรูปแบบ Coffee Banking

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย สาขา สยาม สแควร์ จำนวน 209 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การ วิเคราะห์ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน คือ t – test และ F – test

#### ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพ โสดและเป็นนักเรียน / นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผู้มาติดต่อกับ ธนาคารเป็นลูกค้าและเป็นเจ้าของบัญชี 130 คน เป็นลูกค้าประจำ 110 คน และเป็นผู้ ที่มีรสนิยมชอบความหรูหรา 130 คน

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารกสิกรไทย สาขา สยามสแควร์ ในรูปแบบ Coffee Banking พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพึงพอใจด้านสถานที่ ประกอบการมากที่สุดในพื้นที่เดินสะดวกเรียบร้อย ด้านกระบวนการให้บริการและด้านร้านค้าแฟ Starbucks อยู่ในระดับความพึงพอใจมากในพื้นที่เกี่ยวกับระบบบัตรคิวและรสชาติของกาแฟ ด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านข้อมูลธนาคาร อยู่ในระดับความพึงพอใจค่อนข้างมากใน พื้นที่พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และข้อมูลจากเครื่อง ATM

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารกสิกรไทย สาขา สยามสแควร์ ในรูปแบบ Coffee Banking คือระดับการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ

**ด้านพนักงานต้อนรับในส่วนของธนาคาร**

ธนาคารควรอบรมชี้แนะพนักงานที่ขาดความกระตือรือร้นและให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ธนาคารควรเพิ่มพนักงานบริการในช่วงวันจันทร์ ดันเดือนและสิ้นเดือน โดยนำพนักงานในหน้าที่อื่นมาทดแทน

**ด้านสถานที่ประกอบการในส่วนของธนาคาร**

ทีวีวงจรปิดของธนาคารควรเพิ่ม VCD หลายแผ่นเพื่อเปิดให้ลูกค้าดู และธนาคารควรปรับปรุงป้ายแนะนำให้ใช้บริการชั้น 2 โดยใช้ป้ายที่ใหญ่ มองเห็นง่าย

**ด้านกระบวนการให้บริการในส่วนของธนาคาร**

ธนาคารต้องมีระบบการติดตามงาน ธนาคารควรอบรมพนักงานให้คำนึงถึงความสำคัญในการให้บริการ ธนาคารควรฝึกพนักงานบางคนให้เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

**ด้านข้อมูลของธนาคาร**

เครื่อง ATM ควรมีสลิปให้ลูกค้าเมื่อสอบถามยอดบัญชี , พนักงานควรปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า ควรมีการประชุมและฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ

**ด้านร้านกาแฟ Starbucks**

ส่วนที่เกี่ยวกับร้านกาแฟ Starbucks เพื่อทราบและปรับปรุงในเรื่องความกระตือรือร้นของการบริการ การทักทายลูกค้า ควรเปิดเพลงให้ลูกค้าฟังอย่างต่อเนื่องและควรเพิ่มหนังสือสำหรับให้ลูกค้าอ่าน

The objectives of this study were divided into two folds.

1. To study the satisfaction of customers on Coffee Banking at Siam Square branch of Thai Farmer Bank.

2. To identify the factors which influent the satisfaction of customers.

The questionnaire was employed to gather the data from 209 Siam Square Thai Farmer Bank customers. Percentage, mean, medium, standard deviations were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were briefly reported below:

1. The majority of the examples were females, single and under graduated their incomes are lower than 10,000 baths. From the research, 130 are temporary customers and some have Thai Farmer Bank accounts, 110 are permanent customers, and 130 are high-tasted persons.

2. The customers were found to be satisfied with Coffee Banking at a very high level in cleanness of the location, as well as the services of Thai Farmer Bank and Starbucks in queue system and coffee' taste, and quite high level in gentle uniform and the data from ATM.

3. The factors found to be influential on customer's satisfaction to Coffee Banking were education and frequency of going to bank.

Recommendations:

**TE 158579**

Service Staffs.

They should be active and provide the equal services to all types of customers. Bank should increase services staffs on Fridays and also on the initial and end of months by replacing staffs from other units.

Place.

Bank should provide variety programs for passing on the big screens inside Banking area and Starbucks. Bank also should enlarge the sign to go to the 2 floor.

Service System.

Bank should have tracking system and show how importance of the service to the staff and train them to be more active.

Information.

ATM should have receipt any time customers check their balance, and also the frequently training to the staffs for more satisfaction of customers.

Starbucks.

The recommendations for Starbucks are about activeness of staffs, Greeting, turn on music and provide books and magazines for customers.