

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือเป็นเครื่องมือในการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน) ในเขตของอาคารเอ็ม บี เค ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows Version 11.5 แบ่งผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้า
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน)
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของลูกค้า

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร การได้รับข้อมูลของ ธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน) จากสื่อ การรับรู้สัญลักษณ์และสีประจำธนาคาร อนาคต จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 4.1 – 4.9

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านเพศของลูกค้า

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	124	31.0
หญิง	276	69.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของลูกค้า 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านอายุของลูกค้า

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	230	57.5
31 - 40ปี	132	33.0
41 - 50 ปี	20	5.0
50 ปีขึ้นไป	18	4.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนลูกค้า 400 คน มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านการศึกษาของลูกค้า

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.5
ปริญญาตรี	294	73.5
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนลูกค้า 400 คน ลูกค้ามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คือ มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านอาชีพของลูกค้า

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	24	6.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	15.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.5
พนักงานบริษัทเอกชน	284	71.0
อื่น ๆ	12	3.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนลูกค้า 400 คน ลูกค้ามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาได้แก่ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ เช่น ว่างงาน พ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.5
แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยของลูกค้า

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท	52	13.0
10,001 - 20,000 บาท	190	47.5
20,001 - 30,000 บาท	100	25.0
30,001 - 40,000 บาท	32	8.0
40,001 - 50,000 บาท	10	2.5
สูงกว่า 50,000 บาท	16	4.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของลูกค้า 400 คน ลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่อเดือนที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รายได้ต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รายได้ต่อเดือนที่ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 รายได้ต่อเดือนที่สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ น้อยที่สุด คือ รายได้ต่อเดือนที่ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.6
แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร

ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี หรือ 1 ปี	116	29.0
2 - 3 ปี	212	53.0
4 - 5 ปี	50	12.5
6 - 7 ปี	10	2.5
8 - 9 ปี	8	2.0
10 ปีขึ้นไป	4	1.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของลูกค้า 400 คน มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า จำนวน 2 – 3 ปี มากที่สุด คือ มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 1 ปี หรือ 1 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 จำนวน 4 – 5 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 จำนวน 6 – 7 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านสื่อในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารของลูกค้า

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	30	4.6
วิทยุ	136	21.1
หนังสือพิมพ์	60	9.3
เจ้าหน้าที่ของธนาคาร	190	29.4
จากบุคคลใกล้ชิด	174	26.9
สื่ออินเทอร์เน็ต	56	8.7
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของลูกค้าตัว 400 คน ได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร มากที่สุด คือ มีจำนวนคำตอบ 190 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาได้แก่ จากบุคคลใกล้ชิด จำนวนคำตอบ 174 คำตอบ คิดเป็นร้อยละร้อยละ 26.9 จากวิทยุ จำนวนคำตอบ 136 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 21.1 จากหนังสือพิมพ์ มีจำนวนคำตอบ 60 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.3 และสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวนคำตอบ 56 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.7 และจากโทรทัศน์ จำนวนคำตอบ 30 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านการรับรู้สัญลักษณ์ของธนาคารของลูกค้า

การรับรู้สัญลักษณ์ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	22	5.5
ทราบว่าเป็นอักษรตัว “ธ”	150	37.5
ทราบว่าเป็นอักษรตัว “T”	114	28.5
ทราบว่าเป็นอักษรตัว “T/ธ”	36	9.0
ตัวอักษรที่ไม่ทราบความหมาย	48	12.0
ทราบว่าเป็นสัญลักษณ์ใบไม้	10	2.5
ตุ๊กตามันนี่โอ	20	5.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนของลูกค้า 400 คน ลูกค้ามีการรับรู้สัญลักษณ์ประจำธนาคารว่าเป็นอักษร “ธ” จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาได้แก่ ทราบว่าเป็นอักษรตัว “T” จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 เป็นตัวอักษรที่ไม่ทราบความหมาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ไม่ทราบสัญลักษณ์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ทราบว่าเป็นตุ๊กตามันนี่โอ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และทราบว่าเป็นสัญลักษณ์ใบไม้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลด้านการรับรู้สีประจำธนาคารของลูกค้า

สี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	22	5.5
ส้ม	288	72.0
ส้ม – ดำ	64	16.0
แดง – ขาว	4	1.0
ส้ม – เทา	12	3.0
ส้ม – ขาว	10	2.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีการรับรู้ว่สี่ประจําธนาคารที่ถูกต้องว่เป็นสี่ส้ม จํานวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และรับรู้ไม่ถูกต้อง คือ รับรู้ว่เป็นสี่ส้ม – ดํา จํานวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 สี่ส้ม – เทา และ ไม่ทราบสี่ จํานวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 รับรู้ว่เป็นสี่ส้ม – ขาว จํานวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยที่สุด สีแดง – ขาว จํานวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านองค์กร และความคิดเห็นด้านบริการ ผลการศึกษาดังปรากฏในตารางที่ 4.10 – 4.11

ตารางที่ 4.10

แสดงจํานวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านองค์กร

ประเด็น	ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านองค์กร									
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่แสดงความเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับความเห็นด้วย
ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ	16.0 (4.0)	262.0 (65.5)	100.0 (25.0)	6.0 (1.5)	6.0 (1.5)	16.0 (4.0)	400.0 (100.0)	3.60	0.91	เห็นด้วย
ความซื่อสัตย์ของธนาคาร	48.0 (12.0)	258.0 (64.5)	64.0 (16.0)	14.0 (3.5)	14.0 (3.5)	16.0 (4.0)	400.0 (100.0)	3.73	1.00	เห็นด้วย
มีเทคโนโลยีการธนาคารที่ทันสมัย	20.0 (5.0)	190.0 (47.5)	110.0 (27.5)	56.0 (14.0)	10.0 (2.5)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.28	1.08	ปานกลาง
ธนาคารมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ	24.0 (6.0)	226.0 (56.5)	126.0 (31.5)	10.0 (2.5)	- (-)	14.0 (3.5)	400.0 (100.0)	3.56	0.92	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในด้านองค์กร									
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	รวม	\bar{X}	SD.	ระดับ ความเห็น ด้วย
มีระบบการบริหาร งานของธนาคารที่ดี	26.0 (6.5)	210.0 (52.5)	106.0 (26.5)	36.0 (9.0)	8.0 (2.0)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.42	1.05	เห็นด้วย
ธนาคารมีสาขามาก เพียงพอ	34.0 (8.5)	84.0 (21.0)	198.0 (49.5)	62.0 (15.5)	8.0 (2.0)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.08	1.05	ปาน กลาง
ธนาคารเป็นที่รู้จัก และยอมรับของคน ทั่วไป	14.0 (3.5)	142.0 (35.5)	202.0 (50.5)	26.0 (6.5)	2.0 (0.5)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.25	0.92	ปาน กลาง
มีบริการทาง การเงินให้เลือกใช้ บริการมากมาย	22.0 (5.5)	120.0 (30.0)	202.0 (50.5)	36.0 (9.0)	2.0 (0.5)	18.0 (4.5)	400 (100.0)	3.18	1.00	ปาน กลาง
สถานที่มีการ ตกแต่งสวยงาม สะอาดทันสมัย	48.0 (12.0)	250.0 (62.5)	82.0 (20.5)	4.0 (1.0)	2.0 (0.5)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.74	0.95	เห็นด้วย
มีชื่อเสียงในด้านดี	22.0 (5.5)	2.0 (0.5)	12.0 (3.0)	126.0 (31.5)	218.0 (54.5)	20.0 (5.0)	400 (100.0)	3.44	1.05	เห็นด้วย
ภาพรวม								3.43	0.99	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์
องค์กรในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.43$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย จำนวน 6 ด้าน โดย
ด้านที่เห็นด้วยสูงสุด คือ สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74
รองลงมาความซื่อสัตย์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ธนาคารมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ชื่อเสียงใน
ด้านดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และระบบการบริหารงานของธนาคารที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ มีเทคโนโลยีการธนาคารที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ธนาคารเป็นที่รู้จักและยอมรับของคนทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 บริการทางการเงินให้เลือกใช้บริการมากมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และน้อยที่สุด คือ ธนาคารมีสาขามากเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ
ภาพลักษณ์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ด้านบริการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในด้านบริการ									
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับ ความเห็น ด้วย
การให้บริการที่ อบอุ่นเป็นกันเอง	44.0 (11.0)	178.0 (44.5)	148.0 (37.0)	16.0 (4.0)	- -	14.0 (3.5)	400.0 (100.0)	3.52	0.99	เห็นด้วย
มีภาพลักษณ์ของ ความทันสมัย แบบคนรุ่นใหม่	54.0 (13.5)	238.0 (59.5)	84.0 (21.0)	8.0 (2.0)	2.0 (0.5)	14.0 (3.5)	400.0 (100.0)	3.73	0.98	เห็นด้วย
การให้บริการที่ รวดเร็ว	20.0 (5.0)	106.0 (26.5)	182.0 (45.5)	70.0 (17.5)	8.0 (2.0)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.05	1.02	ปาน กลาง
บริการทางการเงิน ตอบสนองความ ต้องการได้ดี	14.0 (3.5)	2.0 (0.5)	34.0 (8.5)	170.0 (42.5)	164.0 (41.0)	16.0 (4.0)	400.0 (100.0)	3.29	0.95	ปาน กลาง
เครื่องแบบการแต่ง กายของพนักงาน สวยงาม เหมาะสม สื่อความเป็น ธนาคารได้ชัดเจน	64.0 (16.0)	224.0 (56.0)	82.0 (20.5)	10.0 (2.5)	4.0 (1.0)	16.0 (4.0)	400 (100.0)	3.71	1.06	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านบริการ									
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับ ความเห็น ด้วย
มารยาทของ พนักงานต่อ ลูกค้ามีความ เหมาะสม	46.0 (11.5)	212.0 (53.0)	114.0 (28.5)	14.0 (3.5)	- -	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.62	0.98	เห็นด้วย
พนักงานปฏิบัติ งานอย่างมี ประสิทธิภาพ ถูกต้อง	36.0 (9.0)	218.0 (54.5)	116.0 (29.0)	16.0 (4.0)	- -	14.0 (3.5)	400 (100.0)	3.58	0.96	เห็นด้วย
พนักงานแนะนำ และให้ความ ช่วยเหลือลูกค้าใน ทุกๆ ปัญหา	22.0 (5.5)	216.0 (54.0)	110.0 (27.5)	34.0 (8.5)	- -	18.0 (4.5)	400 (100.0)	3.43	1.03	เห็นด้วย
ภาพรวม								3.49	1.00	เห็นด้วย
ภาพรวมด้านองค์กรและด้านการบริการ								3.46	0.99	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคำความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านบริการในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

พิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย จำนวน 6 ด้าน โดยด้านที่มีความคิดเห็นด้วยสูงสุด คือ มีภาพลักษณ์ของความทันสมัยแบบคนรุ่นใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาได้แก่ เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานสวยงาม เหมาะสม สื่อบริการธนาคารได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มารยาทของพนักงานต่อลูกค้ามีความเหมาะสมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 การให้บริการ

ที่อบอุ่นเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ พนักงานแนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกค้าใน
ทุก ๆ ปัญหา เช่น การชี้แจงอัตราดอกเบี้ย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ บริการทางการเงิน
ตอบสนองความต้องการได้ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ น้อยที่สุด คือ การให้บริการที่รวดเร็ว
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ผลของความคิดเห็นโดยรวมของด้านองค์กรและด้านบริการ พบว่า ลูกค้ามีความ
คิดเห็นต่อภาพลักษณ์ธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน)

แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน)
ผลการศึกษาดังปรากฏในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ
ธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน)									
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับ ความพึง พอใจ
ชื่อเสียงของธนาคาร	6.0 (1.5)	218.0 (54.5)	152.0 (38.0)	18.0 (4.5)	- -	6.0 (1.5)	400.0 (100.0)	3.49	0.74	มาก
ความน่าเชื่อถือในการ ดำเนินธุรกิจ	6.0 (1.5)	204.0 (51.0)	164.0 (41.0)	20.0 (5.0)	- -	6.0 (1.5)	400.0 (100.0)	3.45	0.75	มาก
ความเป็นที่รู้จักของคน ทั่วไป	8.0 (2.0)	206.0 (51.5)	164.0 (41.0)	14.0 (3.5)	2.0 (0.5)	6.0 (1.5)	400 (100.0)	3.47	0.76	มาก
ความมั่นคงในการดำเนิน ธุรกิจ	12.0 (3.0)	232.0 (58.0)	134.0 (33.5)	16.0 (4.0)	2.0 (0.5)	6.0 (1.5)	400.0 (100.0)	3.56	0.75	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)									
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับ ความพึง พอใจ
ระบบการบริหารงานของ ธนาคาร	12.0 (3.0)	186.0 (46.5)	158.0 (39.5)	32.0 (8.0)	4.0 (1.0)	8.0 (2.0)	400 (100.0)	3.37	0.87	ปาน กลาง
ภาพลักษณ์ของธนาคาร	28.0 (7.0)	214.0 (53.5)	128.0 (32.0)	24.0 (6.0)	- -	6.0 (1.5)	400.0 (100.0)	3.57	0.83	มาก
สถานที่	38.0 (9.5)	164.0 (41.0)	152.0 (38.0)	38.0 (9.5)	2.0 (0.5)	6.0 (1.5)	400.0 (100.0)	3.45	0.92	มาก
จำนวนสาขา	18.0 (4.5)	86.0 (21.5)	178.0 (44.5)	100.0 (25.0)	6.0 (1.5)	12.0 (3.0)	400 (100.0)	2.94	0.99	ปาน กลาง
บริการทางการเงิน	14.0 (3.5)	170.0 (42.5)	180.0 (45.0)	18.0 (4.5)	- -	18.0 (4.5)	400 (100.0)	3.32	0.96	ปาน กลาง
มีการแนะนำและคอยให้ ความช่วยเหลือของพนักงาน	42.0 (10.5)	168.0 (42.0)	148.0 (37.0)	34.0 (8.5)	- -	8.0 (2.0)	400 (100.0)	3.49	0.93	มาก
ระบบคอมพิวเตอร์การ ธนาคาร	24.0 (6.0)	140.0 (35.0)	124.0 (31.0)	82.0 (20.5)	14.0 (3.5)	16.0 (4.0)	400 (100.0)	3.08	1.14	ปาน กลาง
ความน่าเชื่อถือในการ ปฏิบัติงาน	8.0 (2.0)	192.0 (48.0)	166.0 (41.5)	28.0 (7.0)	- -	6.0 (1.5)	400 (100.0)	3.41	0.78	มาก
เครื่อง ATM ที่เปิดให้ บริการ	14.0 (3.5)	70.0 (17.5)	130.0 (32.5)	126.0 (31.5)	46.0 (11.5)	14.0 (3.5)	400 (100.0)	2.60	1.12	ปาน กลาง
สินเชื่อด้านดอกเบี้ย เงินฝาก	68.0 (17.0)	192.0 (48.0)	112.0 (28.0)	14.0 (3.5)	6.0 (1.5)	8.0 (2.0)	400 (100.0)	3.70	0.98	มาก
บริการการโอนเงินระหว่าง ธนาคาร	12.0 (3.0)	94.0 (23.5)	140.0 (35.0)	22.0 (5.5)	12.0 (3.0)	120.0 (30.0)	400 (100.0)	2.28	1.65	น้อย
การบริการการโอนเงิน ระหว่างประเทศ	10.0 (2.5)	40.0 (10.0)	130.0 (32.5)	44.0 (11.0)	16.0 (4.0)	160.0 (40.0)	400 (100.0)	1.76	1.60	น้อย ที่สุด
การบริการรับแลก เปลี่ยน เงิน (Exchange)	28.0 (7.0)	90.0 (22.5)	110.0 (27.5)	36.0 (9.0)	10.0 (2.5)	126.0 (31.5)	400 (100.0)	2.28	1.74	น้อย

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)									
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	รวม	\bar{x}	SD.	ระดับ ความพึง พอใจ
การให้บริการสินเชื่อด้าน ต่างๆ	16.0 (4.0)	82.0 (20.5)	128.0 (32.0)	26.0 (6.5)	12.0 (3.0)	136.0 (34.0)	400 (100.0)	2.33	1.48	น้อย
บริการเสริม เช่น การรับ ชำระค่าสาธารณูปโภค ต่างๆ	8.0 (2.0)	66.0 (16.5)	176.0 (44.0)	46.0 (11.5)	6.0 (1.5)	98.0 (24.5)	400 (100.0)	2.33	1.48	น้อย
การจัดรายการโปรโมชั่น ของธนาคาร เช่น โครงการ ร้อยละ ร้อยรางวัล	18.0 (4.5)	138.0 (34.5)	142.0 (35.5)	54.0 (13.5)	14.0 (3.5)	34.0 (8.5)	400 (100.0)	2.98	1.25	ปาน กลาง
ความพึงพอใจโดยรวม								3.04	1.09	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) พิจารณาในภาพรวม ลูกค้าผู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เงื่อนไขด้านดอกเบี้ยเงินฝากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ชื่อเสียงของธนาคาร และ การแนะนำและคอยให้ความช่วยเหลือของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ความเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ และ สถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ระบบการบริหารงานของธนาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 บริการทางการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 การจัดรายการโปรโมชั่นของธนาคาร เช่น โครงการร้อยละ ร้อยรางวัล เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ด้านจำนวนสาขา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และ เครื่อง ATM ที่เปิดให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60

ความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ บริการเสริม เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 บริการการโอนเงินระหว่างธนาคารมีและการบริการรับแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 การให้บริการสินเชื่อด้านต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการการโอนเงินระหว่างประเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70

ส่วนที่ 4

ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนร้อยละของการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ
ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	60	15.0
ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	340	85.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.13 ผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้าไม่มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และ มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.14
แสดงจำนวนร้อยละของข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อควรมีความรวดเร็ว และควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก เอกสารไม่ซับซ้อน	4	6.66
ควรมีสาขาให้บริการเพิ่มในห้างสรรพสินค้าหรือ ในพื้นที่ชุมชน	6	10.0
ควรมีการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ทุกรูปแบบ มากขึ้น	10	16.67
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการอย่างครบถ้วน	8	13.33
ควรมีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยมาให้บริการ	10	16.67
จัดการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมการตลาดผ่านสื่อต่างๆ เพิ่มขึ้น	10	16.67
มารยาทและอธยาศัยของพนักงานที่ให้บริการควรปรับปรุงให้ดีขึ้น	6	10.0
เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลการบริการทางการเงินและด้านอื่น ๆ ของธนาคารให้มาก	6	10.0
รวม	60	100.0

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าเสนอแนะว่า ควรมีการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ทุกรูปแบบ ควรมีเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยมาให้บริการ และ ควรมีการจัดการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมการตลาดผ่านสื่อต่างๆ อย่างครอบคลุม มากที่สุด คือ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการอย่างครอบคลุม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลการให้บริการทางการเงินและด้านอื่น ๆ ให้มาก ควรมีสาขาให้ในห้างสรรพสินค้าหรือ ในพื้นที่ชุมชน และมารยาทและอธยาศัยของพนักงานที่ให้บริการควรปรับปรุงให้ดีขึ้นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ ขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อควรมีความรวดเร็ว และควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก เอกสารไม่ซับซ้อน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ตามลำดับ