บทที่ 4
ผลการวิจัยและวิจารณ์

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ ได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้ทำสัมภาษณ์พนักงานธนาคารกรุงไทยระดับหัวหน้างาน คือ ผู้จัดการสาขาอาวุโส และรองผู้จัดการอาวุโสบริการลูกค้าซึ่งแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 การต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า

1.2 การให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ

1.3 การให้บริการธุรกรรมฝาก ถอน โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน

1.4 การให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ

1.5 การให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน

1.6 การบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงาน CBS

1.7 การปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย

1.8 การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

1.9 การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที

1.10 ภาพรวมในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

2. การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย (สาขาอุตรดิตถ์) โดยลูกค้าทั้งหมดของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จำนวน 400 ราย ซึ่งเป็นข้อมูล ณ วันที่ 4-8 ตุลาคม 2553 ซึ่งการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าได้ทั้งหมดจำนวน 400 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 100

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

แบบสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้างาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

การประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์นี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้างาน 2 ท่านที่ทำการควบคุมดูแลในส่วนของการปฏิบัติงานทางด้านไฮเคาน์เตอร์ คือ ผู้จัดการสาขาอาวุโส และรองผู้จัดการบริการลูกค้าอาวุโส (สมุห์บัญชี) โดยได้ทำการสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ การประเมินผลในเรื่องการต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า การให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ การให้บริการธุรกรรมฝาก ถอน โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน การให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ การให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน การบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงานจากระบบซีบีเอส (CBS) การปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย การให้บริการธุรกรรม การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที และภาพรวมในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า

การต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้าอยู่ในระดับดี แต่ยังไม่ดีมาก ซึ่งหลังจากที่ธนาคาร โดยผู้บริหารกลุ่มมีนโยบายให้พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งดูแลลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และอยู่ในระดับดีกว่าเดิม แต่ควรต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงในด้านคุณภาพในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดี จากนโยบายของผู้บริหารกลุ่มให้พนักงานงานทุกคนให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับดี และพนักงานต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ

การให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ

จากการทำงานในภาพรวมของการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของทางธนาคาร ที่ผ่านมาพนักงานให้คำแนะนำได้ในระดับดี เนื่องจากพนักงานไฮเคาน์เตอร์บางคนรู้ในผลิตภัณฑ์บ้างบางผลิตภัณฑ์ แต่รู้ไม่ถึงแก่นแท้ของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้ คือ การศึกษาหาข้อมูลในตัวผลิตภัณฑ์ที่แท้จริงแล้ว ต้องทำการศึกษาด้วยตัวเองจากระบบภายในของธนาคาร หรือแม้แต่การอ่านเอกสารหนังสือเวียนในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่จากสำนักงานใหญ่ เวลาเป็นตัวสำคัญที่ทำให้เป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ในด้านนี้ ประกอบกับการไม่ได้สัมผัส ไม่ได้ใช้บริการผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วยตัวของพนักงานไฮเคาน์เตอร์เอง จึงทำให้แนะนำได้ไม่ตรงจุดที่ลูกค้าต้องการเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดเหตุการณ์การบริการซ้ำ โดยการรับบริการต่อจากไฮเคาน์เตอร์ คือ โลว์เคาน์เตอร์ แต่ทางแก้ไขมีหลายทาง ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเองจะตั้งใจ และหาเวลาในการเรียนรู้ด้วยตัวเองมากน้อยเพียงใด ดังเช่น เมื่อเวลาอยู่ไฮเคาน์เตอร์ ในช่วงที่ไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการก็ควรที่จะนำเวลาในช่วงนี้มาศึกษาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารให้รู้ และสามารถตอบคำถามลูกค้าได้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดี พนักงานแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ เบื้องต้นแก่ลูกค้าได้ในบางประเภทของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของไฮเคาน์เตอร์ และมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ถ้าหากไม่รู้ลึกถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์นั้นๆ
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานบางคนสามารถอธิบายได้ แต่บางคนไม่สามารถอธิบายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการรู้หน้าที่ในการหาความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ของพนักงานแต่ละคน พนักงานต้องใส่ใจในตัวผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของไฮเคาน์เตอร์ให้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถตอบคำถาม และแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ของผลิตภัณฑ์กับลูกค้าได้

การให้บริการธุรกรรมฝาก ถอน โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน

บริการธุรกรรมฝาก ถอน โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน (การตัดเช็คเข้าบัญชี) ซึ่งในด้านนี้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานได้ดี อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่ามาตรฐาน (การรับ-จ่ายเงินครบถ้วน มีความรอบคอบในการป้อนข้อมูลรายการธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ) แต่ก็ควรที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นมากกว่าเดิม และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากการฝาก ถอน โอน และการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน ถึงแม้ว่าบางรายการจะไม่ได้รับเงินสด เช่น การโอนเงินทางตราสารทางการเงิน การโอนเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่งในจำนวนเท่ากัน เป็นต้น รวมถึงการถอนเงิน ซึ่งรายการธุรกรรมต่างๆ เหล่านี้จะต้องใช้ความรอบคอบมากกว่าการฝาก และการโอนด้วยเงินสด เนื่องจากขั้นตอนในการทำงานพนักงานไฮเคาน์เตอร์จะต้องทำการดูลายมือชื่อ หรือลายเซ็น ของลูกค้าที่ออกเช็ค ลายมือชื่อหลังสมุด หรือลายมือชื่อที่ทำการสแกนลงในระบบของธนาคาร ซึ่งบางครั้งลายมือชื่อของลูกค้าไม่

ตรงกับที่ไว้ให้กับทางธนาคาร ทางพนักงานไฮเคาน์เตอร์สามารถที่จะปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับลูกค้าได้ เว้นแต่พนักงานติดต่อผู้ออกตราสารทางการเงินยืนยันการจ่ายเงินให้กับลูกค้า ซึ่งกระบวนการนี้ใช้เวลาและความชำนาญในการพิจารณาของพนักงานไฮเคาน์เตอร์แต่ละคน ซึ่งบางครั้งอาจจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ใช้ระยะเวลานานมากเกินกว่า 3 นาทีตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการธุรกรรมฝาก ถอน โอน และการให้บริการโอนเงินทางตราสารทางการเงิน

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดี แต่ต้องใช้ความรอบคอบในการปฏิบัติงานในด้านนี้ให้มาก
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับดีมาก พนักงานมีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านนี้ได้เป็นอย่างดี

การให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ

การรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ พนักงานไฮเคาน์เตอร์ทุกคนสามารถรับและจ่ายเงินตราสารต่างประเทศได้ แต่จังหวัดอุตรดิตถ์น้อยครั้งนักที่จะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากไม่ได้เป็นเมืองท่องเที่ยวเหมือนกันจังหวัดอื่นๆ เช่น เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน (ปาย) เชียงราย หรือกรุงเทพมหานคร เป็นต้น จึงทำให้พนักงาน ไฮเคาน์เตอร์ให้บริการทางธุรกรรมด้านรับซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศไม่มากนัก เนื่องจากไม่มีความมั่นใจและไม่แน่ใจว่าเป็นธนบัตรจริงหรือปลอม ส่วนใหญ่ถ้าลูกค้ามาจะให้ทางพนักงานทางโลว์เคาน์เตอร์บริการลูกค้าแทน ซึ่งเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่จะต้องให้ไฮเคาน์เตอร์ทำการรับซื้อ-ขาย เงินตราต่างประเทศ ตามที่ได้เรียนรู้ในการดูธนบัตรปลอมทุกสกุลเงินจากการอบรมก่อนปฏิบัติงานจริงในสาขา

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ข้อจำกัดของการให้บริการคือ ลูกค้าใช้บริการน้อย เนื่องจากสาขาตั้งอยู่ในจังหวัดที่ไม่ใช่เมืองท่องเที่ยว
รองผู้จัดการสาขาอาวุโส บริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานไฮเคาน์เตอร์ทุกคนสามารถรับเงิน และตราสารต่างประเทศได้ แต่การให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นทางฝ่ายโลว์เคาน์เตอร์มากกว่าที่รับลูกค้าแทน

การให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน

ในด้านการให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบันของลูกค้า ถือว่าทางพนักงานไฮเคาน์เคาน์เตอร์สามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าได้ดี และที่สำคัญทางหัวหน้างานมีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าที่ต้องการปรับสมุดบัญชีเงินฝากไม่ต้องกดบัตรคิวเพื่อที่จะรอรับบริการ ลูกค้าสามารถยื่นสมุดบัญชีคู่ฝากให้กับพนักงานได้ทันทีที่พนักงานให้บริการอยู่ หรือหลังให้บริการลูกค้าท่านอื่น ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี ไม่รู้สึกถึงการปฏิเสธในการให้บริการ ซึ่งแต่ก่อนพนักงานไฮเคาน์เตอร์จะแนะนำให้ลูกค้าไปใช้บริการปรับสมุดคู่ฝากที่ด้านหลังแบ็คออฟฟิศ จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดีมาก พนักงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมาก
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับดีมาก การไม่ได้กดบัตรคิว ทำให้ลูกค้าไม่เสียเวลาในการรอคอยในการรับบริการ

การบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงานจากระบบซีบีเอส (CBS)

การบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงานจากระบบซีบีเอส (CBS) ทางด้านนี้ถือว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการบันทึกรายการทางบัญชีบางรายการพนักงานไฮเคาน์เตอร์ส่วนมากอยู่ในตำแหน่งระดับเอที 1 (Authorize Teller 1) ส่วนใหญ่จะมีการบันทึกรายการในเบื้องต้นที่ใช้สำหรับไฮเคาน์เตอร์เท่านั้น เช่น รายการฝากถอนเงินสด รายการบันทึกค่าสาธารณูปโภค ต่างๆ ฯลฯ ส่วนการออกรายงานจากระบบซีบีเอส (CBS) นั้น เนื่องจากพนักงานไฮเคาน์เตอร์ออกรายงานพียงบางรายงานเท่านั้น ในงานประจำวันก็จะออกแค่เพียง Branch Total เป็นยอดรวมแต่ละรายการในการปฏิบัติงานแต่ละวันเท่านั้น เพื่อแนบกับรายงานของสาขาเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานของไฮเคาน์เตอร์ทุกๆ สิ้นวันทำงาน

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงานจากระบบซีบีเอส (CBS)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานมีการบันทึกรายการในการปฏิบัติงานน้อยรายการ ส่วนใหญ่เป็นรายการที่เป็นพื้นฐานของ ไฮเคาน์เตอร์เท่านั้น เนื่องจากขอบเขตในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไฮเคาน์เตอร์แต่ละระดับไม่เท่ากัน
รองผู้จัดการสาขาอาวุโส บริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานไฮเคาน์เตอร์ออกรายงานเพียงรายงานจำนวนเงิน และจำนวนทรานเซคชัน (TRC) ของพนักงานแต่ละคน (Branch Total) ในแต่ละวันทำงานเท่านั้น ซึ่งเป็นรายงานที่สำคัญสำหรับเป็นหลักฐานของการปฏิบัติงานในทุกวันทำงาน

การปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย

การปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย ในด้านนี้พนักงานไฮเคาน์เตอร์ให้ความร่วมมือที่ดี และมีการทำงานกันเป็นทีมโดยเฉพาะงานที่ต้องระดมสมอง ระดมความคิด หรือแม้แต่งานที่เกี่ยวกับการตกแต่งสถานที่ การจัดป้ายประกาศ บอร์ด ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ในด้านงานที่ต้องการช่วยในรายบุคคล เช่น งานเปิดสาขาใกล้เคียง สาขาใหม่ในสำนักงานเขตอุตรดิตถ์ งานที่ต้องการพนักงานไปร่วมเป็นเกียรติ ทางสาขาและสำนักงานเขตอุตรดิตถ์ก็ได้ความร่วมมือจากพนักงานไฮเคาน์เตอร์เป็นอย่างดี

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดี มีการให้ความร่วมมือที่ดีในทุกๆ ด้าน
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับดีมาก มีการให้ความร่วมมือและทำงานกันเป็นทีมได้ ทั้งการระดมสมอง ระดมความคิด หรือแม้แต่กิจกรรมต่างๆ ของทางสาขาฯ และของธนาคาร

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ อยู่ในระดับดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานสามารถจำทรานเซคชัน (TRC: Transaction) ซึ่งเป็นโค้ดสำหรับทำรายการธุรกรรมต่างๆ ของระบบของธนาคารได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบันมีการนำระบบบาร์โค้ด มาช่วยในความรวดเร็ว ในการพิมพ์ทรานเซคชันที่ใช้เป็นประจำในระบบ พนักงานไฮเคาน์เตอร์สามารถที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับดี พนักงานได้พัฒนาการปฏิบัติงาน โดยใช้แถบบาร์โค้ดสำหรับทรานเซคชัน (TRC) บางตัวที่ใช้บ่อยครั้งเข้ามาใช้ในการบริการไฮเคาน์เตอร์
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับดี พนักงานสามารถจำทรานเซคชัน (TRC) ที่ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับไฮเคาน์เตอร์ได้อย่างรวดเร็ว

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที

การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที ยังไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานที่ทางสำนักงานใหญ่ได้กำหนด คือ พนักงานไฮเคาน์เตอร์ต้องให้บริการลูกค้า 1 รายไม่เกิน 3 นาที และค่าเฉลี่ยของทรานเซคชั่น (TRC) และจำนวนลูกค้าเข้าใช้บริการประจำช่องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ต่อเดือน ทางผู้จัดการสาขาอาวุโส และรองผู้จัดการบริการลูกค้าอาวุโส (สมุห์บัญชี) ยังหาสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่ได้ว่าเป็นที่ระบบคิว การจัดระบบคิวของพนักงานแต่ละคน หรือลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่ใช้บริการหลายธุรกรรมในหนึ่งครั้ง และบางครั้งทางผู้จัดการสาขา และรองผู้จัดการบริการลูกค้า ต้องช่วยพนักงานไฮเคาน์เตอร์ในการกดคิวเรียกลูกค้าที่นั่งรอรับบริการอยู่ โดยให้คอยบริการเสริมเพื่อให้คิวลูกค้าที่รอรับบริการไว้ขึ้น และเพื่อที่จะช่วยให้การจัดการคิวอยู่ในระดับเกณฑ์ร้อยละ 85 ตามที่ทางสำนักงานใหญ่ได้กำหนด

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลสัมภาษณ์
ผู้จัดการสาขาอาวุโส	มีความพึงพอใจในระดับน้อย การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที ไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน (เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานใหญ่พนักงานไฮเคาน์เตอร์ต้องให้บริการลูกค้า 1 รายไม่เกิน 3 นาที และค่าเฉลี่ยของทรานเซคชั่น (TRC) และจำนวนลูกค้าเข้าใช้บริการประจำช่องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ต่อเดือน)
รองผู้จัดการสาขาอาวุโสบริการลูกค้า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย เกณฑ์ยังไม่ถึงมาตรฐานอาจเนื่องจากเป็นที่ระบบคิว การจัดระบบคิวของพนักงานแต่ละคน หรือลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่ใช้บริการหลายธุรกรรมในหนึ่งครั้ง

ภาพรวมในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ภาพรวมในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ถึงดี ด้านความเร็วในการให้บริการ ควรที่จะบริการลูกค้าให้เร็วขึ้นมากกว่านี้ เพื่อที่จะไม่ให้ลูกค้าได้รอนาน และให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เกณฑ์ต่างๆ ที่ทางสำนักงานใหญ่ และสำนักงานเขตได้กำหนดไว้ อีกด้านหนึ่งนั้น ปัจจุบัน พนักงานไฮเคาน์เตอร์ของสาขาส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากเท่าที่ควร พนักงานใหม่บางคนไม่เคยผ่านงานที่ไหน ทำงานธนาคารกรุงไทยฯ เป็นที่แรก จึงทำให้ต้องทำการปรับตัวในการทำงานในตำแหน่งไฮเคาน์เตอร์ และเพื่อนร่วมงานตองคอยช่วยกันดูแล และคอยแนะนำให้เกิดการพัฒนา และอบรมวิธีการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน รวมถึงหลักในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ภาพรวมของผลการสัมภาษณ์หัวหน้างานในการปฏิบัติงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์

การปฏิบัติงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์	การประเมินผลความพึงพอใจ		หมายเหตุ
	ผู้จัดการสาขาอาวุโส	รองผู้จัดการสาขาอาวุโส	
ด้านการต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า	ดี	ดี	พนักงานต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ
ด้านการให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ	ดี	ปานกลาง	พนักงานต้องมีหมั่นศึกษาหาความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารอยู่เสมอ
ด้านการให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ	ปานกลาง	ปานกลาง	พนักงานไฮเคาน์เตอร์ต้องพยายามรับแลกเปลี่ยนเงินตราและตราสารต่าง ประเทศด้วยมิใช่ปล่อยให้โลว์เคาน์เตอร์รับบริการเพียงฝ่ายเดียว
ด้านการให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน	ดีมาก	ดีมาก	
ด้านการบันทึกรายการทางบัญชีและออกรายงานระบบซีบีเอส (CBS)	ปานกลาง	ปานกลาง	พนักงานไฮเคาน์เตอร์ออกรายงานเพียงรายงานจำนวนเงินและจำนวนทรานเซคชัน (TRC) ของพนักงานแต่ละคน (Branch Total) ในแต่ละวันทำงาน

ตาราง 12 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์	การประเมินผลความพึงพอใจ		หมายเหตุ
	ผู้จัดการสาขาอาวุโส	รองผู้จัดการสาขาอาวุโส	
ด้านการปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย	ดี	ดีมาก	
ด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ	ดี	ดี	
ด้านการให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที	น้อย	น้อย	พนักงานควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับขั้นตอนการทำงาน และบริหารจัดการเวลาเครื่องคิวของแต่ละคน

จากตาราง 12 จะเห็นได้ว่า ผู้จัดการสาขาอาวุโส และรองผู้จัดการสาขาอาวุโสฝ่ายบริการลูกค้า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ ได้แก่ การต้อนรับแนะนำช่วยเหลือลูกค้า การให้คำแนะนำเบื้องต้นที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ การให้บริการรับซื้อ และจ่ายเงินตราสารต่างประเทศ การให้บริการปรับบัญชีคู่ฝากให้เป็นปัจจุบัน การบันทึกรายการทางบัญชี และออกรายงานระบบ CBS การปฏิบัติงานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย การให้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ส่วนในด้านที่ต้องปรับปรุงคือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า 1 รายให้บริการไม่เกิน 3 นาที พนักงานควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับขั้นตอนการทำงาน และบริหารจัดการเวลาเครื่องคิวของแต่ละคน

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้า

ส่วนที่ 2 การประเมินผลระดับความพึงพอใจในระหว่างและหลังการใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านพนักงานหรือบุคลากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 การประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระยะเวลาที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธุรกรรมทางการเงินไฮเคาน์เตอร์ที่ลูกค้าใช้บริการ ประมาณการเวลาที่ลูกค้าในการใช้ในการทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง (นาที)

เพศ อายุ และอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศชายจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อายุ 51-60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อย

ละ 12.5 มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มากที่สุด ได้แก่ นักศึกษา 22 คน พนักงานจ้างของรัฐ 17 คน ข้าราชการบำนาญ 12 คน รับจ้าง 10 คน เกษตรกร 4 คน พนักงานสหกรณ์ออมทรัพย์ 2 คน ทนายความ 2 นักการเมือง 1 คน และแม่บ้าน 1 คน ตามลำดับ อาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 รายละเอียดดังแสดงตาราง 13

ตาราง 13 แสดงลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของ เพศ อายุ และอาชีพ

	ข้อมูล	ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	8	2	6	1.5	14	3.5
	20-30 ปี	60	15	66	16.5	126	31.5
	31-40 ปี	46	11.5	66	16.5	112	28
	41-50 ปี	42	10.5	46	11.5	88	22
	51-60 ปี	28	7	22	5.5	50	12.5
	มากกว่า 60 ปี	8	2	2	0.5	10	2.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	104	26	113	28.3	217	54.3
	พนักงานบริษัทเอกชน	30	7.5	39	9.8	69	17.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	5.8	21	5.3	44	11
	อื่นๆ	35	8.8	35	8.8	70	17.5
	รวม	**192**	**48.0**	**208**	**52.0**	**400**	**100**

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารเป็นเพศหญิง ซึ่งมีความละเอียดเกี่ยวกับเรื่องการวางแผนทางการเงิน ได้แก่ การออมเงิน การฝากเงิน การถอนเงิน รวมถึงมีความสามารถในการตัดสินใจในการจัดการทางด้านการเงินได้ดี และได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

รายได้ และระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

รายได้ของลูกค้าส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 5,001-15,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 รายได้มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และรายได้ 35,001-45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุด ลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 จบมัธยมศึกษา ผม.3 หรือ ม.6) หรือเทียบเท่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 จบระดับปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 จบระดับประถมศึกษา (ป.6) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 จบระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ได้แก่ ป.4, มศ. 3,และเนติบัณฑิต และจบ ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของ เพศ รายได้ และระดับการศึกษาสูงสุด

ข้อมูล		ชาย	ร้อยละ	หญิง	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท	21	5.3	20	5.0	41	10.3
	5,001-15,000 บาท	85	21.3	97	24.3	182	45.5
	15,001-25,000 บาท	30	7.5	40	10.0	70	17.5
	25,001-35,000 บาท	21	5.3	30	7.5	51	12.8
	35,001-45,000 บาท	15	3.8	12	3.0	27	6.8
	มากกกว่า 45,000 บาท	20	5.0	9	2.3	29	7.3
ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา(ป.6)	7	1.8	2	0.5	9	2.3
	มัธยมศึกษา (ม.3 หรือ ม.6)	30	7.5	24	6.0	54	13.5
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	35	8.8	20	5.0	55	13.8
	ปริญญาตรี	91	22.8	140	35.0	231	57.8
	ปริญญาโท	26	6.5	20	5.0	46	11.5
	ปริญญาเอก	1	0.3	1	0.3	2	0.5
	อื่นๆ	2	0.5	1	0.3	3	0.08
	รวม	**192**	**48.0**	**208**	**52.0**	**400**	**100**

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารเป็นเพศหญิง ที่ให้ข้อมูลมีอายุอยู่ในระหว่าง 2 ช่วงอายุ คือ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ซึ่งเป็นวัยรุ่นก้าวเข้าสู่วัยกลางคนที่ได้เห็นความสำคัญของเรื่องการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต เนื่องจากมีประสบการณ์จากการทำงานและมีวัยวุฒิที่เหมาะสม โดยมีรายได้อยู่ที่ 5,001- 15,000 บาท ซึ่งโดยรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างดี ประกอบกับมีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ชี้ให้เห็นว่าแม้ว่าในขณะเรียนอยู่ หรือทำงานแล้ว การทำธุรกรรมทางการเงินกับไฮเคาน์เตอร์ก็เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการวางแผนชีวิตและอาชีพ และการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์

ในส่วนนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์มาเป็นระยะเวลาเท่าใดตั้งแต่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ ได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ ได้ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน สาขาอุตรดิตถ์มาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ 5-10 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ใช้บริการมาเป็นเวลา 1-3 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ น้อยกว่า 1 ปี มีอยู่จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	3.0
1-3 ปี	85	21.3
3-5 ปี	67	16.8
5-10 ปี	112	28.0
10 ปีขึ้นไป	124	31.0
รวม	400	100

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ใช้บริการมาเป็นเวลานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์กับธนาคารได้ใช้บริการมาเป็นเวลานาน สื่อให้เห็นถึงการไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้เป็นการง่ายที่จะใช้การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM: Customer Relationship management) ในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าทุกคน และทุกระดับในการให้บริการ

ธุรกรรมทางการเงินไฮเคาน์เตอร์ที่ลูกค้าใช้บริการ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงประเภทธุรกรรมทางการเงินของไฮเคาน์เตอร์ที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ การศึกษาพบว่า ในส่วนนี้ลูกค้าส่วนใหญ่ได้เข้ามาทำธุรกรรมทางด้านการฝาก-ถอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ ใช้บริการการโอนเงินทั้งโอนเงินในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 17.7 การใช้บริการปรับสมุดคู่ฝาก คิดเป็นร้อยละ 15.6 ทำรายการขึ้นหรือเบิกเช็คเงินสด คิดเป็นร้อยละ 12.6 ฝากเช็คธนาคารกรุงไทยเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 9.1 ส่วนการฝากเช็คธนาคารอื่นเข้าบัญชี คิดเป็นร้อยละ 8.1 การชำระค่าสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 5.7 การชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 5.2 และการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ ได้แก่ การขอบรับเช็ค ขอรับสมุดเงินฝาก การซื้อดร๊าฟท์ เช็คของขวัญ และแคชเชียร์เช็คจากไฮเคาน์เตอร์ คิดเป็นร้อยละ 0.2 รายละเอียดแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงประเภทธุรกรรมที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์

ประเภทธุรกรรมที่ลูกค้าใช้บริการ ไฮเคาน์เตอร์	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก-ถอนเงิน	383	25.9
โอนเงิน	261	17.7
ขึ้นเช็คเงินสด	186	12.6
เช็คธนาคารกรุงไทยเข้าบัญชี	134	9.1
ฝากเช็คต่างธนาคารเข้าบัญชี	120	8.1
ชำระค่าสาธารณูปโภค	84	5.7
ปรับสมุดบัญชีคู่ฝาก	230	15.6
ชำระเงินกู้	77	5.2
อื่นๆ	3	0.2
รวม	1,478	100.0

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการฝาก-ถอน การโอนเงิน และปรับสมุดเงินฝาก รองลงมาคือ การนำเช็คมาขึ้นเป็นเงินสด การนำเช็คธนาคารกรุงไทยเข้าบัญชี และนำเช็คธนาคารอื่นมาเข้าบัญชี ชำระเงินกู้ ชำระค่าสาธารณูปโภค และอื่นๆ น้อยที่สุด ได้แก่ การขอรับเช็ค ขอรับสมุดเงินฝาก ซื้อเช็คของขวัญ และแคชเชียร์เช็ค

เวลาที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ต่อครั้ง

ในส่วนนี้แสดงให้เห็นถึงการประมาณการเวลาที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ได้ใช้เวลาในการทำธุรกรรมเพียง 1-3 นาทีต่อครั้ง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ใช้เวลามากกว่า 3 นาที ถึง 6 นาที ต่อครั้ง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ใช้เวลามากกว่า 6 นาที ถึง 9 นาที มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และใช้เวลา 10 นาทีขึ้นไป มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 แสดงประมาณการเวลาที่ลูกค้าในการใช้ในการทำธุรกรรมกับไฮเคาน์เตอร์แต่ละครั้ง

ประมาณการเวลาที่ลูกค้าใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1-3 นาที	167	41.8
มากกว่า 3 นาที ถึง 6 นาที	150	37.5
มากกว่า 6 นาที ถึง 9 นาที	47	11.8
10 นาทีขึ้นไป	36	9.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ต่อครั้งใช้เวลา 1-3 นาที มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ซึ่งผลที่ได้ทำให้พนักงานไฮเคาน์เตอร์รับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการตามกำหนดเวลาที่ให้บริการลูกค้าแต่ละคนไม่เกิน 3 นาที ถือว่าพนักงานจะต้องมีการจัดการกับลำดับการทำงานของตนเองได้ในระดับดี แต่ในทางเดียวกันนั้น ผลที่ได้ อีกจำนวน 150 คน คือ ลูกค้าได้รับการบริการมากกว่า 3 นาที ถึง 6 นาที คิดเป็นร้อยละ 37.5 ซึ่งถือว่ายังสูงมากพอสมควร อนึ่งจากการใช้บริการลูกค้าบางรายทำธุรกรรมหลายรายการ บางครั้งแต่ไม่บ่อยครั้งระบบของธนาคารช้า จึงทำให้พนักงานให้บริการแก่ลูกค้ามากเกินกว่า 3 นาที และนานไปจึงถึง 6 นาที

ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างและหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานหรือบุคลากร และด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

ในส่วนนี้เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยผู้วิจัยได้ให้ลูกค้าประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ทั้งในระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลของความพึงพอใจในให้บริการทั้งสองช่วงเวลา โดยงานวิจัยนี้ใช้ตัวแปร ดังต่อไปนี้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานหรือบุคลากรไฮเคาน์เตอร์ และกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ซึ่งที่

เหลืออีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์-ส่งเสริมการขาย และด้านลักษณะทางกายภาพ จากผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารได้ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการในด้านพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานไฮเคาน์เตอร์ และด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการทั้งระหว่างและหลังการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยได้นำค่าที่วิเคราะห์ได้มาเพียงส่วนการประเมินผลหลังการให้บริการเท่านั้น และทำให้การวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า การประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ไม่สามารถที่จะใช้การประเมินผลระหว่างและหลังการให้บริการได้ เหมือนกับการประเมินผลการให้บริการประเภทอื่นๆ ดังเช่น การประเมินผลก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการสายการบิน การประเมินผลการให้บริการรถทัวร์ประจำสายต่างๆ ที่สามารถวัดได้ตั้งแต่การจองตั๋ว การรับตั๋ว การให้บริการขณะเดินทาง หรือแม้แต่หลังจากที่บริการเสร็จแล้ว เป็นต้น ดังรายละเอียดที่แสดงตาราง 18 และตาราง 19

ด้านพนักงานหรือบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานไฮเคาน์เตอร์อยู่ในระดับมาก (4.33)

เมื่อแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านพนักงาน คือ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี (4.41) รองลงมา คือ ความรู้ความชำนาญ ความสามารถในการให้คำแนะนำ (4.39) ภาพรวมการให้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากร (4.38) ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.32) พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (4.32) พนักงานให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค (4.30) พนักงานมีการกล่าวทักทายสวัสดีและขอบคุณ ก่อนและสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้งเสมอ (4.29) จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (4.19) ดังแสดงตามตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการประเมินผลหลังการให้บริการในส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านพนักงานหรือบุคลากร

ด้านพนักงานหรือบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.41	0.770	มาก
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำได้	4.39	0.747	มาก
ภาพรวมการให้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากร	4.38	0.759	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.32	0.747	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	4.32	0.743	มาก
พนักงานให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค	4.30	0.863	มาก
พนักงานมีการกล่าวทักทายสวัสดี และขอบคุณ ก่อนและสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้งเสมอ	4.29	0.793	มาก
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.19	0.763	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.77	**มาก**

จากตาราง 18 ผลการศึกษาด้านพนักงานหรือบุคลากร แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในพนักงานหรือบุคคลากรหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ประกอบกับพนักงานไฮเคาน์เตอร์มีความรู้ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำต่างๆ ได้ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ พนักงานมีการกล่าวทักทายสวัสดี และขอบคุณ ก่อนและสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้งเสมอ และบริการต่อลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาค สำหรับการหมุนเวียนพนักงานให้ปฏิบัติงานไฮเคาน์เตอร์สับเปลี่ยนกันทุกช่+องให้บริการ และมีการแบ่งรอบเวลาพักพนักงานนั่งบริการตลอดเวลาในการเปิดทำการ จึงทำให้จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนในอยู่ในระดับมาก (4.22)

เมื่อแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ คือ เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว (4.40) รองลงมา คือ ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดาและอินทิลลิ-เจนคิว (4.28) การกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ (4.28) ภาพรวมกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (4.20) ระยะเวลาที่รอคอยตั้งแต่ได้รับบัตรคิวจนถึงการได้รับบริการจากไฮเคาน์เตอร์ (4.17) มีพนักงานคอยให้บริการกดบัตรคิว และเขียนสลิปประเภทต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการ (3.97) ดังแสดงตามตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการประเมินผลหลังการให้บริการในส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว	4.40	0.729	มาก
ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดาและอินทิลลิเจนคิว	4.28	0.776	มาก
การกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ	4.28	0.832	มาก
ภาพรวมกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	4.20	0.802	มาก
ระยะเวลาที่รอคอยตั้งแต่ได้รับบัตรคิวจนถึงการได้รับบริการจากไฮเคาน์เตอร์	4.17	0.834	มาก
มีพนักงานคอยให้บริการกดบัตรคิว และเขียนสลิปประเภทต่างๆ รวมถึงการให้คำแนะนำในการให้บริการ	3.97	0.948	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.820	**มาก**

จากตาราง 19 ผลการศึกษาการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการในระดับมาก เนื่องจากทางสาขาอุตรดิตถ์ มี

ขนาดของ Banking Hall หรือสถานที่ให้บริการของธนาคาร ที่เสียงสามารถดังได้ยินทั่วถึง จึงทำให้เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว ส่วนเครื่องคิวนั้น ทางสาขาฯมีทั้งเครื่องคิวแบบเดิม และเครื่องอินทิลลิเจนคิว(เครื่องคิวอัจฉริยะ) ไว้บริการให้กับลูกค้า โดยเครื่องอินทิลลิเจนคิวนี้ ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินกับไฮเคาน์เตอร์โดยที่ไม่ต้องกรอกรายละเอียดการทำธุรกรรมบนสลิปต่างๆ เพียงลูกค้าเลือกทำธุรกรรมทางการเงินที่ต้องการจะทำกับพนักงานไฮเคาน์เตอร์บนจอมอนิเตอร์ของเครื่องคิว หลังจากนั้นลูกค้าจะได้รับบัตรคิว โดยที่บัตรคิวนั้นบอกรายละเอียดเกี่ยวกับลำดับคิว และรายการธุรกรรมที่ลูกค้าต้องการทำด้วย ซึ่งนับได้ว่าเป็นกระบวนการมีความสะดวก รวดเร็ว ประกอบกับทางพนักงานไฮเคาน์เตอร์ได้นั่งให้บริการเต็มทุกช่องให้บริการ เมื่อถึงเวลาพักได้จัดสรรเวลาพักออกเป็นหลายรอบ จึงทำให้ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการมีความต่อเนื่อง ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวดเร็ว ในส่วนของพนักงานกดคิวเรียกบริการลูกค้าแต่ละช่องบริการนั้น ทางสาขาฯ จะได้ผลลัพธ์จากการประมวลผลจากเครื่องคิวอัตโนมัติของทุกสิ้นเดือน ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องมีการให้บริการลูกค้าแต่ละคนไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 เพื่อที่จะได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การบริการจัดการเวลาในการให้บริการแต่ลูกค้าแต่ละราย รวมถึงปริมาณงานที่พนักงานแต่ละคนให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วย สำหรับพนักงานต้อนรับและคอยให้บริการกดบัตรคิว เขียนสลิป คอยช่วยเหลือลูกค้าเบื้องต้น ทางพนักงานไฮเคาน์เตอร์ก็ได้ทำการสลับสับเปลี่ยนไปให้บริการในส่วนนี้ที่เรียกกันสั้นๆ ว่า Young CSR: Customer Service Relationship สามารถที่จะช่วยเหลือลูกค้าในระดับหนึ่ง ซึ่งสามารถลดปริมาณงานของพนักงานไฮเคาน์เตอร์ได้ ทำให้เกิดความรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างมาก

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์-ส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ

ในส่วนนี้เป็นการประเมินผลความความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยผู้วิจัยได้ให้ลูกค้าประเมินผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยงานวิจัยนี้ใช้ตัวแปร ดังต่อไปนี้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์-ส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการในการประเมินผลความพึงพอใจที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (4.17)

เมื่อแจกแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ คือ ธนาคารมีช่วงวันเวลาที่เปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ (4.20) รองลงมา คือ ไฮเคาน์เตอร์มีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย (4.16) ไฮเคาน์เตอร์มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (4.09) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์ (4.20) แบบฟอร์มของสลิปที่ใช้ในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ มีความชัดเจน และง่ายต่อการเขียน (4.18) ตัวหนังสือที่พิมพ์บนสลิปจากการทำรายการของพนักงานมีความชัดเจน (4.16) สมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน (4.19) ภาพรวมการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (4.19) ดังแสดงตามตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการประเมินผลความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ธนาคารมีช่วงวันและเวลาที่เปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์	4.20	0.667	มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์	4.20	0.744	มาก
สมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน	4.19	0.767	มาก
ภาพรวมการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์	4.19	0.760	มาก
แบบฟอร์มของสลิปที่ใช้ในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ มีความชัดเจน และง่ายต่อการเขียน	4.18	0.739	มาก
ไฮเคาน์เตอร์มีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย	4.16	0.698	มาก
ตัวหนังสือที่พิมพ์บนสลิปจากการทำรายการของพนักงานมีความชัดเจน	4.16	0.770	มาก
ไฮเคาน์เตอร์มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.744	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.17**	**0.736**	**มาก**

จากตาราง 20 ผลการศึกษาด้านผลิตภัณฑ์ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก เนื่องจากช่วงวันเวลาที่เปิดทำการทางธนาคารฯ เปิดทำการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ธนาคารอื่นส่วนใหญ่ได้ปิดทำการในสิ้นวันแล้ว (ถ้าเทียบกับธนาคารอื่นที่เปิดทำการจันทร์-ศุกร์เหมือนกัน) จึงทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านเวลาให้บริการได้ในระดับหนึ่ง ส่วนประเภทของธุรกรรมที่ไฮเคาน์เตอร์ให้บริการนั้น ก็มีความหลากหลาย ทั้งทางด้านฝาก-ถอน-โอน ชำระเงินกู้ ค่าสาธารณูปโภค ซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ โอนเงินต่างธนาคาร โอนเงินด่วนทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งเหมาะสมกับที่เป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank)

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการในการประเมินผลความพึงพอใจที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านราคาในระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (3.57)

เมื่อแจกแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญทางด้านราคา คือ ภาพรวมการให้บริการด้านราคา (3.67) รองลงมา คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค (3.65) อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทาง ไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร (3.62) อัตราค่าธรรมเนียมการฝากเช็คเบิกเช็ค (ตราสารทางการเงิน) ของธนาคารกรุงไทยต่างสาขา (3.58) อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็คต่างธนาคาร (3.57) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านการฝากเงินและการโอนเงิน (3.56) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (3.54) และรองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ (3.40) ดังแสดงตามตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการประเมินผลความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ภาพรวมการให้บริการด้านราคา	3.67	0.860	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค	3.65	0.899	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร	3.62	0.861	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการฝากเช็ค/เบิกเช็ค (ตราสารทางการเงิน) ของธนาคารกรุงไทยต่างสาขา	3.58	0.837	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็คต่างธนาคาร	3.57	0.862	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านการฝากเงินและการโอนเงิน	3.56	0.868	มาก
อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	3.54	0.849	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ	3.40	0.986	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.57**	**0.878**	**มาก**

จากตาราง 21 ผลการศึกษาด้านราคา แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมในด้านราคาระดับมาก ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภคเป็นที่พึงพอใจ เนื่องจากค่าโทรศัพท์ ค่าอินเตอร์เน็ต ค่าไฟฟ้า ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการตัด ส่วนค่าน้ำเสียค่าธรรมเนียมในการตัด 5 บาทต่อครั้ง ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ได้ทำการหักค่าสาธารณูปโภคผ่านบัญชี เพราะว่าประหยัดเวลา ประหยัดค่าเดินทาง และไม่ต้องกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เหล่านี้ ส่วนอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกชำระผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ เพราะค่าธรรมเนียมไม่สูงมากนัก และลูกค้ามั่นใจมากกว่าชำระผ่านช่องทางอื่น เนื่องจากมีหลักฐานที่เป็นสลิปที่พนักงานทำการชำระผ่านระบบเรียบร้อยแล้ว

ด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก (4.23)

เมื่อแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจด้านความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.26) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ (4.25) ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย (4.25) สถานที่นั่งพักรอรับการบริการ (4.24) ภาพรวมการให้บริการด้านสถานที่ (4.23) ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ กับทางไฮเคาน์เตอร์ (4.15) ดังแสดงตามตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการประเมินผลความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.26	0.729	มาก
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิป ที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์	4.25	0.731	มาก
ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย	4.25	0.731	มาก
สถานที่นั่งพักรอรับการบริการ	4.24	0.747	มาก
ภาพรวมการให้บริการด้านสถานที่	4.23	0.719	มาก
ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ กับทางไฮเคาน์เตอร์	4.15	0.718	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.23**	**0.729**	**มาก**

จากตาราง 22 ผลการศึกษาด้านสถานที่ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ให้บริการไฮเคาน์เตอร์มีความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความกว้างขวางและทันสมัย อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรม ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ กับทางไฮเคาน์เตอร์ มีสถานที่นั่งพักรอรับการบริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก (3.86)

เมื่อแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจด้านมีแผ่นพับ ป้าย และ Roll up ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด (3.96) ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ (3.91)

ภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด (3.88) การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร (3.86) การมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ หรือระหว่างที่มีการให้ของสมนาคุณในการซื้อ/รับบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ทำกับไฮเคาน์เตอร์ (3.68) ดังแสดงตามตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการประเมินผลความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีแผ่นพับ ป้าย และโรลอัพ (Roll up) ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด	3.96	0.790	มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	3.91	0.805	มาก
ภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด	3.88	.0810	มาก
การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร	3.86	0.787	มาก
การมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ หรือระหว่างที่มีการให้ของสมนาคุณในการซื้อ/รับบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ทำกับไฮเคาน์เตอร์	3.68	1.008	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.86**	**0.84**	**มาก**

จากตาราง 22 ผลการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก เนื่องจากมีแผ่นพับ ป้าย และโรลอัพ (Roll up) ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด เมื่อถึงสิ้นปีทางสาขาฯ ได้มีการมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ และการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจหลังการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ในส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก (4.22)

เมื่อแจงรายละเอียดการประเมินผลความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจด้าน การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ (4.36) ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (4.32) บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (4.24) ภาพรวมการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ (4.22) ความสะอาดและความสะดวกของช่องบริการไฮเคาน์เตอร์ (4.17) ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา (4.16) เครื่องคิวที่มีไว้ให้บริการลูกค้าทั้งเครื่องคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิววางไว้เด่นชัดเห็นได้ชัดเจน (4.08) ดังแสดงตามตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการประเมินผลความความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการไฮเคาน์เตอร์ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.36	0.687	มาก
ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย	4.32	0.693	มาก
บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	4.24	0.728	มาก
ภาพรวมการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	4.22	0.753	มาก
ความสะอาดและความสะดวกของช่องบริการไฮเคาน์เตอร์	4.17	0.724	มาก
ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา	4.16	0.816	มาก
เครื่องคิวที่มีไว้ให้บริการลูกค้าทั้งเครื่องคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิววางไว้เด่นชัดเห็นได้ชัดเจน	4.08	0.771	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.22**	**0.739**	**มาก**

จากตาราง 24 ผลการศึกษาด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ ทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือต่อลูกค้าที่เข้ามารับบริการไฮเคาน์เตอร์ ส่วนตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการนั้น มีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย จึงทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้ในลำดับคิวในการเข้ารับบริการได้รวดเร็ว ตรงบริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและระบบปรับอากาศที่เหมาะสม

ภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

โดยภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจในส่วนผสมทางการตลาดบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านสถานที่โดยรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.23) และลูกค้ามีความพึงพอใจมากเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย(4.26) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ (4.25) ตัวอย่างการเขียนสลิปในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ กับทางไฮเคาน์เตอร์ (4.15) สถานที่นั่งพักรอรับการบริการ (4.24) ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย (4.25) และภาพรวมการให้บริการด้านสถานที่ (4.23)

ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.22) และลูกค้ามีความพึงพอใจมากเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ เครื่องคิวที่มีไว้ให้บริการลูกค้าทั้งเครื่องคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิววางไว้เด่นชัดเห็นได้ชัดเจน (4.08) ความสะอาดและความสะดวกของช่องบริการไฮเคาน์เตอร์ (4.17) การแต่งกายของพนักงานสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ (4.36) ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการ และตัวเลขของช่องในการให้บริการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (4.32) บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม (4.24) ธนาคารมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัยอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลา (4.16) ภาพรวมการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ (4.22)

ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.17) และมากเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ธนาคารมีช่วงวันและเวลาที่เปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ (4.20) มีบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย (4.16) มีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (4.09) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์ (4.20) แบบฟอร์มของสลิปที่ใช้ในการทำธุรกรรมประเภทต่างๆ มีความชัดเจน และง่ายต่อการเขียน (4.18) ตัวหนังสือที่พิมพ์บนสลิปจากการทำรายการของพนักงานมีความชัดเจน (4.16) สมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่าย มีความกะทัดรัด สวยงาม และคงทน (4.19) และภาพรวมการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ (4.19) ก็อยู่ระดับความสำคัญมากเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.86) และลูกค้ามีความพึงพอใจมากเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ (3.91) การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร (3.86) มีแผ่นพับ ป้าย และ Roll up ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด (3.96) การมอบปฏิทินและ/หรือของชำร่วยให้ลูกค้าในเทศกาลปีใหม่ หรือระหว่างที่มีการให้ของสมนาคุณในการซื้อ/รับบริการผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารที่ทำกับไฮเคาน์เตอร์ (3.68) และภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด (3.88)

ด้านราคาโดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ที่พอใจมาก ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าได้มีความพึงพอใจในระดับมาก (3.57) โดยอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในด้านการฝากเงินและการถอนเงิน (3.56) อัตราค่าธรรมเนียมการฝากเช็ค/เบิกเช็ค (ตราสารทางการเงิน) ของธนาคาร กรุงไทยต่างสาขา (3.58) อัตราค่าธรรมเนียมในการฝากเช็คต่างธนาคาร (3.57) อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร (3.62) อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค (3.65) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (3.54) ภาพรวมการให้บริการด้านราคา (3.67) รองลงมาความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเงินฝากประจำ (3.40)

ตาราง 25 แสดงภาพรวมการประเมินผลความพึงพอใจในส่วนผสมทางการตลาดบริการในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

การประเมินผลความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	การวิเคราะห์
ด้านพนักงานหรือบุคลากร (People)	4.33	มาก
ด้านสถานที่ (Place)	4.23	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical)	4.22	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (Process)	4.22	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.17	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.86	มาก
ด้านราคา (Price)	3.59	มาก

จากตาราง 24 ผลการศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน จะเห็นได้ว่าด้านพนักงานหรือบุคลากร (People) กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการอัธยาศัยที่ดี มีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ (4.33) ด้านสถานที่มีความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.23) ด้านลักษณะทางกายภาพ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ (4.22) และด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ลูกค้าพึงพอใจในด้านการเรียกลำดับในการเข้าใช้บริการกับไฮเคาน์เตอร์ (4.22)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มลูกค้า ซึ่งทำการตั้งสมมติฐาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานหรือบุคลากร ด้านขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ และด้านลักษณ์ทางกายภาพ

ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ ได้นำมาหาความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9473 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ

งานวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารฯ โดยมีสมมติฐานย่อย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
2. ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
3. ปัจจัยด้านสถานที่มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
4. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
5. ปัจจัยด้านพนักงานหรือบุคลากรมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
6. ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร

1. สมมติฐานด้านผลิตภัณฑ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 26

ตาราง 26 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
ธนาคารมีช่วงวันและเวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์	4.20	26.530	0.00
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์	4.20	41.854	0.00
สมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่ายมีความกะทัดรัด สวยงามและคงทน	4.19	61.970	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 26 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ ธนาคารมีช่วงวัน-เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม สะดวกในการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับไฮเคาน์เตอร์ และสมุดคู่ฝากมีตัวเลข คำอธิบายชัดเจน ดูง่ายมีความกะทัดรัด สวยงามและคงทน

2. สมมติฐานด้านราคา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านราคามีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 27

ตาราง 27 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคามีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
ภาพรวมการให้บริการด้านราคา	4.19	42.873	0.00
อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค	3.67	40.665	0.00
อัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร	3.65	50.980	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 27 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ ภาพรวมการให้บริการด้านราคา อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีชำระค่าสาธารณูปโภค และอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้า/บริการต่างๆ ผ่านทางไฮเคาน์เตอร์ของธนาคาร

3. สมมติฐานด้านสถานที่

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านสถานที่มีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 28

ตาราง 28 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.26	60.058	0.00
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์	4.25	72.745	0.00
ไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย	4.25	94.792	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 28 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่มีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ปากกา สลิปที่ใช้ประกอบในการทำธุรกรรมต่างๆ กับไฮเคาน์เตอร์ และไฮเคาน์เตอร์มีความกว้างขวางและทันสมัย

4. สมมติฐานด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 29

ตาราง 29 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
มีแผ่นพับ ป้าย และโรลอัพ (Roll up) ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด	3.96	58.507	0.00
ความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์	3.91	60.992	0.00
ภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด	3.88	96.339	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 29 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมทางการตลาดมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ มีแผ่นพับ ป้าย และโรลอัพ (Roll up) ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารวางไว้ หรือให้หยิบอ่านได้สะดวก ตำแหน่งที่วางเด่นชัด มีความชัดเจนของป้ายประกาศอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ และภาพรวมการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

5. สมมติฐานด้านพนักงานหรือบุคลากร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านพนักงานหรือบุคลากรมีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 30

ตาราง 30 ส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานหรือบุคลากรมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านพนักงานหรือบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.41	43.476	0.00
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำได้	4.39	33.824	0.00
ภาพรวมการให้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากร	4.38	33.599	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 30 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานหรือบุคลากรมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำได้ และภาพรวมการให้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากร

6. สมมติฐานด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านขั้นตอนกระบวนการมีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 31

ตาราง 31 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว	4.40	34.021	0.00
ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิว	4.28	36.606	0.00
การกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ	4.28	40.595	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 31 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านขั้นตอนกระบวนการมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ เสียงของการเรียกลำดับคิวดังเพียงพอต่อการรับรู้ถึงการเรียกคิว ความยากง่ายของการใช้ระบบคิวทั้งคิวธรรมดา และอินทิลลิเจนคิว และการกดเรียกคิวจากพนักงานมีอย่างสม่ำเสมอ

7. สมมติฐานด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการประเมินผลการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ ดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	F	Sig
การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.63	48.431	0.00
ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการและตัวเลขช่องในการให้บริการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย	4.32	44.858	0.00
บริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม	4.24	69.985	0.00

หมายเหตุ แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก

จากตาราง 32 จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นถึงส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย คล้องบัตรพนักงานอยู่เสมอ เป็นที่น่าเชื่อถือ ตัวเลขแสดงลำดับคิวที่รอรับบริการและตัวเลขช่องในการ

ให้บริการมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย และบริเวณเคาน์เตอร์เขียนสลิป และไฮเคาน์เตอร์ที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบปรับอากาศที่เหมาะสม

สรุปภาพรวมของสมมติฐาน

ผลของการทดสอบสมมติฐานส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานหรือบุคลากร ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 33 ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านผลิตภัณฑ์	สนับสนุน
ด้านราคา	สนับสนุน
ด้านสถานที่	สนับสนุน
ด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด	สนับสนุน
ด้านพนักงานหรือบุคลากร	สนับสนุน
ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ	สนับสนุน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	สนับสนุน

จากตาราง33 เมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน จะเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการไฮเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัย