

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคความพึงพอใจและปัญหาของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการนิติบุคคลอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้บริการ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 90 ราย สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 90 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.89 มีอายุ 30-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 53.33 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.78 จดทะเบียนธุรกิจในลักษณะบริษัทจำกัด ร้อยละ 80.00 มียอดขายของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ร้อยละ 56.67 ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เป็นระยะเวลา 3-4 ปี ร้อยละ 58.89 โดยใช้บริการเกี่ยวกับการทำรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) มากที่สุด 3-4 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 42.22 บริการที่เคยใช้ส่วนใหญ่คือเช็คเงินในบัญชี ร้อยละ 90.00 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) ที่ทำงานบ่อยที่สุด ร้อยละ 94.44 และใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) เนื่องจากความสะดวก ร้อยละ 83.33

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ

จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.01) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.89) บริการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.80) บริการมีความน่าสนใจทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีความง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสามารถทำรายการต่างๆได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97)

บัณฑิตย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการลดราคาค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) ที่คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.90 และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

บัณฑิตย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.07 เท่ากัน) พนักงานแนะนำบริการมีอัตราที่ดีและสุภาพ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน) พนักงานให้คำปรึกษาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76)

บัณฑิตย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86)

บัณฑิตย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่าย

ด้วยตัวเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ ยอดขายต่อปีของกิจการ และระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet)

ตารางที่ 61 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับความพึงพอใจ
เพศ		
ชาย	-บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง	มาก
หญิง	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มาก
มากกว่า 40 ปี	-ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน -บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง	มากที่สุด มากที่สุด
ยอดขายต่อปีของกิจการ		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มาก
50-100 ล้านบาท	-ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	มาก
101-200 ล้านบาท	-บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	มากที่สุด
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มาก
3-4 ปี	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ -ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน	มาก มาก

ตารางที่ 61 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
5-6 ปี	-บริการชำระค่าสินค้าและบริการ	มาก
7-8 ปี	-บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี	มากที่สุด
	-บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้	มากที่สุด
	-บริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า	มากที่สุด

ตารางที่ 62 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
เพศ		
ชาย	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
หญิง	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
มากกว่า 40 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
	-ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	มาก
ยอดขายต่อปีของกิจการ		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
50-100 ล้านบาท	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
101-400 ล้านบาท	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก

ตารางที่ 62 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ	มาก
3-4 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
5-6 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มาก
7-8 ปี	-ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า	มากที่สุด

ตารางที่ 63 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
เพศ		
ชาย	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
หญิง	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
	-ความสะดวกในการใช้บริการ	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
มากกว่า 40 ปี	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
ยอดขายต่อปีของกิจการ		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-ความสะดวกในการใช้บริการ	มาก
	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
50-100 ล้านบาท	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
101-400 ล้านบาท	-ความสะดวกในการใช้บริการ	มาก
	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก

ตารางที่ 63 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-ความสะดวกในการใช้บริการ	มาก
3-4 ปี	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
5-6 ปี	-ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน	มาก
7-8 ปี	-ความสะดวกในการใช้บริการ	มาก
	-สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	มาก
	-สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ (ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต)	มาก

ตารางที่ 64 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
เพศ		
ชาย	-มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	มาก
หญิง	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
มากกว่า 40 ปี	-มีการลดราคาค่าธรรมเนียม -มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	มาก มาก

ตารางที่ 64 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
ของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึง พอใจ
ยอดขายต่อปีของกิจการ		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
50-100 ล้านบาท	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
101-200 ล้านบาท	-มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	มาก
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
3-4 ปี	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก
5-6 ปี	-มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ	มาก
7-8 ปี	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ -มีการลดราคาค่าธรรมเนียม	มาก มาก

ตารางที่ 65 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการ K-
BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านบุคคล ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึง พอใจ
เพศ		
ชาย	-พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	มาก
หญิง	-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	มาก
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	-พนักงานแนะนำบริการมีอรรถาธิบายดีและสุภาพ	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	มาก
มากกว่า 40 ปี	-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง -พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทัน ต่อเหตุการณ์	มาก มาก

ตารางที่ 65 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านบุคคล ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
ยอดขายต่อปีของกิจการ		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ทันต่อเหตุการณ์	มาก
50-100 ล้านบาท	-พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ทันต่อเหตุการณ์	มาก
101-400 ล้านบาท	-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	มาก
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ทันต่อเหตุการณ์	มาก
3-4 ปี	-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง -พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ	มาก มาก
5-6 ปี	-พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ทันต่อเหตุการณ์	มาก
7-8 ปี	-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง -พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ทันต่อเหตุการณ์	มาก มาก

ตารางที่ 66 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
ของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
<u>เพศ</u>		
ชาย	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
หญิง	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 30 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
อายุมากกว่า 40 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
<u>ยอดขายต่อปีของกิจการ</u>		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก
50-100 ล้านบาท	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชี ระหว่างวัน	มาก

ตารางที่ 66 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
ของบริการ K-BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
101-400 ล้านบาท	-ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า -ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	มาก มาก
ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)		
1-2 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	มาก
3-4 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	มาก
5-6 ปี	-ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	มาก
7-8 ปี	-ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ -ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า -ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน	มาก มาก มาก

ตารางที่ 67 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับ ความพึงพอใจ
<u>เพศ</u>		
ชาย	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
หญิง	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 30 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
อายุ 30 – 40 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
มากกว่า 40 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
<u>ยอดขายต่อปีของกิจการ</u>		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
50-100 ล้านบาท	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
101-400 ล้านบาท	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
<u>ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K- BizNet)</u>		
1-2 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก

ตารางที่ 67 สรุปปัจจัยย่อยลำดับแรกและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของบริการ K- BizNet ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีความพึงพอใจในลำดับแรก	ระดับความพึงพอใจ
3-4 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
5-6 ปี	-การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่อง ว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง	มาก
7-8 ปี	-ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล	มาก

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการให้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอเฉพาะปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง ด้านราคา คือ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่างธนาคารไม่เหมาะสม ด้านการจัดจำหน่าย คือ ความไม่สะดวกในการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ด้านบุคคล คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบไม่เพียงพอ และพนักงานขาดคุณธรรม และจริยธรรมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการดำเนินรายการแต่ละรายการ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และขั้นตอนสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ คือ การจัดกลุ่มการเลือกเมนูเข้าใจยาก เช่น เมนูชำระเงินเมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อการให้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการและเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือบริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง และบริการชำระค่าสินค้าและบริการ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ มีความโดดเด่นในการให้บริการการทั้งประเภทลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงเป็นข้อดีที่ทางธนาคารกสิกรไทยฯ ควรรักษาระดับการบริการเหล่านี้และพัฒนาให้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ขณะเดียวกันจะเห็นว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่เกินจากระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงอาจจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการการโอนเงินให้บุคคลอื่นลดระดับความพึงพอใจลงไปอีกก็ได้

จากการศึกษาของ อติสราม หวานไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้คือ ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน บริการดูรายการเดินบัญชีย้อนหลัง และเป็นไปในการทำงานเดียวกันกับการศึกษาของ บริรักษ์ พุ่งแจ้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือเรื่อง ประเภทบริการมีครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน และ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของธนาคารที่ผู้บริการยังคงเข้าไปใช้บริการเหมือนกันก็คือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความสะดวกและง่ายต่อการให้บริการ

2. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเรื่อง ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก

จากการศึกษาของ อติสราม หวานไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า และไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ บริรักษ์ พุ่งแจ้ง (2548) ศึกษา

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบัญชีด้านราคาในบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจในระดับมากเมื่อไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและไม่เสียค่าธรรมเนียมรายปีในปีแรกให้กับธนาคาร ซึ่งนับว่าเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการและธนาคารก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก บัญชีย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกบัญชี โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเรื่อง ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน ความสะดวกในการใช้บริการ และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการศึกษาของ บริษัทฯ แห่ง (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า บัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือเรื่อง ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อลิศรา มหาวັນไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบัญชีย่อยในระดับมากคือ เรื่อง ความปลอดภัยของระบบ ความสะดวกในการใช้บริการ สามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง” จากการศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ชัดว่า ความปลอดภัยของระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่เหลือเป็นเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการซึ่งผู้ให้บริการต้องการความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบันที่สถาบันการเงินเปิดบริการทางอินเทอร์เน็ตเปิดให้บริการแก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก บัญชีย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกบัญชี โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ มีการลดราคาค่าธรรมเนียม มีจดหมายหรือโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการต้องการติดตามข่าวสารของธนาคารว่าจะมีการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจอย่างไรบ้าง โดยผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของทางธนาคารได้ทุกช่วงเวลา นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจกับการส่งเสริมการตลาดของธนาคารที่จัดรายการลดราคาค่าธรรมเนียม และการเชิญชวนให้ใช้บริการจากธนาคาร ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ

ของ บริษัท หุ่นแข็ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไปสเตอร์ ทีวี วิทยุ และการให้ข่าว และเช่นเดียวกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการศึกษาของ อลิศรา มหาวันไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากคือเรื่อง มีการลดราคาค่าธรรมเนียม ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาค้างนี้

5. ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่า เฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเรื่อง พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานมีความโดดเด่นในเรื่องการแก้ไขปัญหาลูกค้าซึ่งสามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

จากการศึกษาของ อลิศรา มหาวันไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด การศึกษาของ บริษัท หุ่นแข็ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกับการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ

6. ด้านกระบวนการให้บริการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย คือเรื่อง ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของธนาคารในทุกขั้นตอนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ดี โดยเฉพาะขั้นตอนในการให้บริการของธนาคารมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองความเร่งรีบของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ อลิศรา มหาวັນไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลรายงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

7. ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยคือ เรื่อง การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อเข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล และการจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน ซึ่งแสดงถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ K-BizNet ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ บริรักษ์ หุ่นแจ้ง (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในระดับมาก ในปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ ความสะดวกในการสมัคร และความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเว็บไซต์ แต่แตกต่างจากการศึกษาของ อลิศรา มหาวันไชย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการบริหารการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด การศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่พบว่า ลูกคามี
ความพึงพอใจในบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 สรุปการอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้จากการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยย่อยส่วน ประสมการตลาด บริการที่มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก สูงสุด 3 ลำดับแรก	ระดับ ความ พึง พอใจ	เปรียบเทียบกับผลการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง			
		อลิศรา มหาวินัย ระดับความพึง พอใจ	บริษัท พุ่งแจ้ง ระดับความพึง พอใจ	โกวิท มหินชัย ระดับความ พึงพอใจ	ชลธิชา ไชยทิพย์ ระดับความพึง พอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์					
บริการดูรายการ เคลื่อนไหวในวันนี้	มาก	-	-	-	-
ประเภทบริการมี ครอบคลุมความ ต้องการในการใช้ งาน	มาก	มาก	มาก	มาก	-
บริการดูรายการเดิน บัญชีออนไลน์	มาก	มาก	-	-	-
บริการชำระค่าสินค้า และบริการ	มาก	-	มาก	-	-
ด้านราคา					
ไม่เสียค่าธรรมเนียม แรกเข้า	มาก	มาก	มาก	-	-
ค่าธรรมเนียมโอน เงินเข้าบัญชีต่าง ธนาคารอัตโนมัติ	มาก	ปานกลาง	-	-	-
ไม่เสียค่าธรรมเนียม รายปีในปีแรก	มาก	มาก	-	-	-
ด้านการจัดจำหน่าย					
ความปลอดภัยของ ระบบ เช่น มั่นใจได้ เวลาโอน	มาก	มาก	มาก	-	-
ความสะดวกในการ ใช้บริการ	มาก	มาก	-	-	-
สามารถทำรายการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	มาก	มาก	มาก	-	-

ตารางที่ 68 สรุปการอภิปรายผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้จากการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปัจจัยย่อยส่วน ประสมการตลาด บริการที่มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก สูงสุด 3 ลำดับแรก	ระดับ ความ พึง พอใจ	เปรียบเทียบกับผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง			
		อลิศรา มหาวินัย ระดับความพึง พอใจ	บริรักษ์ พุ่งแจ้ง ระดับความพึง พอใจ	โกวิท มหินชัย ระดับความพึง พอใจ	ชลธิชา ไชยทิพย์ ระดับความพึง พอใจ
ด้านการส่งเสริม การตลาด					
การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	น้อย
มีการลดราคา ค่าธรรมเนียม	มาก	มาก	-	-	-
มีจดหมายหรือ โทรศัพท์เชิญชวน	มาก	-	-	-	น้อย
ด้านบุคคล					
พนักงานแก้ไขปัญหา ของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์	มาก	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานมีมนุษย์ สัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง	มาก	-	-	ปานกลาง	มาก
พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ด้านกระบวนการ ให้บริการให้บริการ					
ขั้นตอนการสอบถาม ข้อมูลทางด้านบัญชี เป็นไปด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว	มาก	มาก	-	-	-

ตารางที่ 68 สรุปการอภิปรายผลการศึกษารเปรียบเทียบระหว่างผลที่ได้จากการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปัจจัยย่อยส่วน ประสมการตลาด บริการที่มีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก สูงสุด 3 ลำดับแรก	ระดับ ความ พึง พอใจ	เปรียบเทียบกับผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง			
		อติสร มหาวินไชย ระดับความพึง พอใจ	บริษัท พุ่งแจ้ง ระดับความพึง พอใจ	โกวิท มหินชัย ระดับความพึง พอใจ	ชลธิชา ไชยทิพย์ (ระดับความพึง พอใจ)
ขั้นตอนการสมัครใช้ บริการเป็นไปด้วยความ ง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้ บริการจนถึงการแจ้ง เปิดระบบให้ใช้งาน	มาก	ปานกลาง	มาก	-	-
ขั้นตอนการชำระเงิน เป็นไปด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการ โอนเงิน	มาก	ปานกลาง	-	-	-
ด้านลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏ การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้อง ทำอะไร เข้าถึงง่าย	มาก	-	-	-	-
ความถูกต้อง	มาก	มาก	มาก	-	-
การจัดกลุ่มการ เลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้าน บัญชี	มาก	ปานกลาง	-	-	-

หมายเหตุ งานวิจัยของคุณอติสร มหาวินไชยเป็นการศึกษาผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกรไทย
เช่นกัน แต่เป็นคนละผลิตภัณฑ์ที่ทางผู้จัดทำได้ทำการศึกษาจึงทำให้ผลการวิจัยออกมาอยู่ในระดับ
ความพึงพอใจที่แตกต่างกันในปัจจัยย่อยบางตัว

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) ส่วนใหญ่ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี บริการที่เคยใช้ส่วนใหญ่ขอยอดเงินในบัญชีเนื่องจากความสะดวก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) โดยรวมมีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากทุกด้าน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) โดยรวมมีปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการ 7-8 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านบริการมีความน่าสนใจทันสมัย และมีความง่ายต่อการใช้งาน

2. ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ประเภทบริการครอบคลุมความต้องการในการใช้งาน บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี บริการโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารแบบเร่งด่วน และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า

3. ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

4. ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) มาเป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ บริการดูสรุปยอดทุกประเภทบัญชี บริการดูรายการเคลื่อนไหวในวันนี้ และบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า แต่มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเรื่อง บริการมีความน่าสนใจทันสมัย และมีความง่ายต่อการใช้งาน

5. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัย แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก ผู้ใช้บริการมีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ปัญหาบริการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเอง ปัญหาบริการโอนเงินให้บุคคลอื่น ปัญหาบริการชำระค่าสินค้าและบริการ และปัญหาบริการดูรายการที่ตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า ซึ่งถึงแม้จะมีปัญหาในระดับน้อยแต่ก็ไม่ควรมองข้ามปัญหาเหล่านี้ หากไม่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือทำให้ระดับปัญหาหมดไปก็จะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจได้

ด้านราคา

1. ปัจจัยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยมากที่สุดในเรื่อง ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมโอนเงินเข้าบัญชีต่างธนาคารอัตโนมัติ ซึ่งปัจจัยย่อยเรื่อง ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า อยู่ในลำดับที่ 2 ของปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน 10 ลำดับแรก

2. ปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร

3. ปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) มาเป็นระยะเวลา 7-8 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้า

4. ปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร

6. ปัญหาด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอน มากกว่าปัจจัยย่อยอื่นๆ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทั้งหมด

2. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเรื่อง ความปลอดภัยของระบบ เช่น มั่นใจได้เวลาโอนพบว่า มีผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นชายและหญิง ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30-40 ปี อายุมากกว่า 40 ปี ผู้ใช้บริการที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ (K-BizNet) มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี และระยะเวลา 5-6 ปี

3. ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายพบว่า ปัจจัยย่อยเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นปัญหาในลำดับที่ 8 ของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใน 10 ลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง มีการลดราคาค่าธรรมเนียม

2. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อยทุกปัจจัย

ด้านบุคคล

1. ปัจจัยด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับที่ 2 ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน
2. ปัจจัยย่อยด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงที่สุดในเรื่อง พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
3. ปัญหาด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย และเป็นปัญหาในลำดับสุดท้ายของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมา 5-6 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรื่อง ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว เช่น ติดต่อสมัครใช้บริการจนถึงการแจ้งเปิดระบบให้ใช้งานได้ และขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการ โอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า
2. ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-51 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลทางด้านบัญชีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น สอบถามข้อมูลบัญชีระหว่างวัน
3. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย และเป็นปัญหาในลำดับที่ 2 ของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

1. ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏพบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในระดับน้อย และเป็นปัญหาในลำดับที่ 1 ของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ K-BizNet ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมากทุกด้าน แต่ในปัจจัยย่อยบางปัจจัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ บริการมีความน่าสนใจทันสมัย และมีความง่ายต่อการใช้งาน จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เพื่อให้การใช้งานของบริการ K- Biz.Net มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เหมาะสมกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร และครอบคลุมได้ทุกเป้าหมาย ทางธนาคารจึงควรมอบหมายให้ผู้ออกแบบหรือพัฒนาเว็บไซต์ K- Biz.Net มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบเว็บไซต์ให้มีความง่ายต่อการใช้งานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การแสดงขั้นตอนการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยรูปภาพหรือรูปภาพประกอบคำอธิบายให้ชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอน

2. ผู้ออกแบบควรแยกหมวดหมู่ของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน และอธิบายแต่ละผลิตภัณฑ์ให้มีความละเอียดมากขึ้น เช่น ในแต่ละผลิตภัณฑ์ให้บริการเกี่ยวกับอะไร มีขั้นตอนการขอรับบริการอย่างไรบ้าง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาในผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทตามความสนใจก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3. ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ควรใช้คำศัพท์ทางการเงินหรือภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว เพราะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรบางรายอาจจะไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษหรือคำศัพท์ทางการเงินมากนัก

4. ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรจัดทำคู่มือการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาวิธีการใช้งานในเบื้องต้นก่อน โดยอาจออกแบบหรือสร้างไอคอนสำหรับคู่มือการใช้ไว้ที่หน้าเว็บแรก

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ ค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ทางธนาคารควรชี้แจงให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงเหตุผลที่ต้องให้ผู้ใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร และควรชี้แจงถึงประโยชน์ของการใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีต่อผู้ใช้บริการ เช่น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องต่อคิว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง และมีความปลอดภัย เป็นต้น

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยเรื่อง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นปัญหาในลำดับที่ 8 ของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใน 10 ลำดับแรก จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ทางธนาคารควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินหลายแห่งมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร การให้บริการในด้านต่างๆ ตลอดจนการส่งเสริมการตลาด เป็นการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 201-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่อง มีจดหมายหรือมีโทรศัพท์เชิญชวนให้มาใช้บริการ และมีการลดราคาค่าธรรมเนียม จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางธนาคารควรมอบหมายให้ฝ่ายการตลาดจัดกิจกรรมทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของธนาคาร เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมการตลาดแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการและธนาคารได้อีกด้วย

2. ในกรณีที่ทางธนาคารไม่สามารถลดค่าธรรมเนียมได้ ทางธนาคารควรจัดแคมเปญอื่นๆ เพื่อชดเชยการลดค่าธรรมเนียม เช่น จัดโปรโมชันสำหรับผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการของธนาคารมาเป็นเวลานาน หรือผู้ใช้บริการที่มีประวัติการชำระที่ดี เพื่อเป็นการรักษาผู้ใช้บริการชั้นดีและมีความภักดีต่อธนาคาร

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับปานกลางเรื่อง ขั้นตอนการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การทำรายการโอนเงิน การตั้งเวลาทำรายการล่วงหน้า จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางธนาคารควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องการชำระเงิน เช่น ลดขั้นตอนการชำระเงินให้กระชับและสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว แจ้งขั้นตอนการชำระเงินของการใช้บริการแต่ละประเภทให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้าบนหน้าเว็บ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทำความเข้าใจ และสามารถเข้าใช้บริการชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาขั้นตอนการชำระเงิน

2. ทางธนาคารควรปรับปรุงระบบการทำรายการโอนเงินให้มีความรวดเร็วให้มากขึ้น เช่น มีการแจ้งระยะเวลาในการโอนเงินให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบบนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบระยะเวลาการโอนเงินแต่ละประเภท ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้คำนวณระยะเวลาได้ถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงินแต่ละประเภท และมีเวลาเพียงพอที่จะไปทำกิจกรรมอื่นๆ หรือวางแผนในการทำกิจกรรมแต่ละประเภทได้

3. ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบหรือพัฒนาโปรแกรมในการตั้งเวลาอัตโนมัติในการแจ้งเตือนการชำระเงินต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้า เช่น ตารางการชำระเงินแต่ละประเภท หรือบริการแจ้งเตือนการชำระเงินล่วงหน้าโดยผ่าน SMS เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการไม่พลาดการชำระเงินในการใช้บริการของธนาคารในแต่ละประเภท

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงที่สุดในเรื่อง การดำเนินการต่างๆ บนหน้า web ทำได้ง่าย อ่านรู้เรื่องว่าต้องทำอะไรต่อ เข้าถึงได้ง่ายด้วยตัวเอง และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยย่อยน้อยที่สุดในเรื่อง การจัดกลุ่มการเลือกใช้เมนูเข้าใจง่าย เช่น เมนูชำระเงิน เมนูข้อมูลทางด้านบัญชี เมนูรายงาน และความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย เช่น จัดกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ในแต่ละผลิตภัณฑ์มีขั้นตอนการใช้งานที่เข้าใจง่ายด้วยไอคอน
- 2.ควรใช้ภาษาที่ผู้ให้บริการทุกกลุ่มสามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและสามารถทำตามขั้นตอนจากหน้าเว็บไซต์ได้ด้วยตนเอง
- 3.ควรออกแบบเมนูคำสั่งโดยใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกทำการจากเมนูคำสั่งได้ทันที
- 4.ควรปรับปรุงการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลต่างๆ ถ้าธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข หรือมีกิจกรรมต่างๆ ควรปรับปรุงและแจ้งให้พนักงานและผู้ให้บริการรับทราบทันที เพื่อลดข้อขัดแย้งและการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้บริการและพนักงานที่ให้บริการ