

ด้านพฤติกรรมพนักงาน (Beta=.187) ด้านระดับการศึกษา (Beta=.112) ด้านรายได้ (Beta=.087) และจำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปี (Beta=.069) โดยตัวแปรทั้งหมดที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ ร้อยละ 72.70 ($R=0.853$, $R\text{ Square}=0.727$)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา มหาสารคาม มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการควรปรับปรุง การบริการให้รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการและที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานบริการได้รวดเร็ว ด้านพฤติกรรมพนักงานควรปรับปรุงการกล่าวคำสวัสดิ์และขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ระดับการศึกษาควรปรับปรุงการสื่อสารทำความเข้าใจกับรายที่มีการศึกษาน้อยจะต้องชี้แจงเพิ่มขึ้น จำนวนครั้งในการติดต่อธนาคารในรอบปีมีความสำคัญเช่นกัน ควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าธนาคารอยู่เสมอเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ ควรสนับสนุนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจัดการอบรมพนักงานทางด้านประกันชีวิตเพื่อเสนอให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มหลักประกันชีวิตให้แก่ลูกค้าผู้ให้บริการ ได้หลายช่องทางยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Factors affecting satisfaction of Kasikornbank 's customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province consisted of 7 variables. The variables affecting the satisfaction from high to low level were as follow: system to give a service (Beta=.312) the place to give a service (Beta=.229) the measuring instrument and the tool (Beta=.209) the behaviour of the officials (Beta=.187) the education degree (Beta=.112) a time of the year to contract with the bank (Beta=.069) and the monthly income (Beta=.087). All variables can enumerate a variable of dependent variable with 72.70 percent ($R=0.853$, $R\text{ Square}=0.727$).

Opinion and suggestion in giving a service for Kasikornbank 's customers at Mahasarakham Branch, Mahasarakham Province were as follows: the bank should adjust speed and neutral service, provide the waiting seat, more car park, computer service for the measuring instrument and the tool, the bank officers should say the polite greeting like "Hello and Thank" to customers, adjust communication and understanding with person who have the low education degree, build friendship between bank officers and customers for protecting the error in a service, and should support the training of relevant staffs of insurance to offer to customers in order to increase life insurance in many more channels.