

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซ่า
เวสต์เกต

Customer satisfaction towards the service of Krung Thai Bank Central Plaza
Westgate Branch

ทศพล สินธุประเสริฐ

สาขา การเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Totsapon Sinthuprasert

Totsapon2157@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng

University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา เซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกตการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกตได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X?) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คนและเพศชาย จำนวน 198 คน ส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 127 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 104 มีมากกว่า 50 ปี จำนวน 95 คน และอายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน และ อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 5 คน ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 275 คน รองลงมาคือระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือต่ำกว่า มีจำนวน 50 คน และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน ตามลำดับใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 158 คน รองลงมาคืออาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 138 มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระจำนวน 92 คน และมีอาชีพนักเรียน / นักศึกษาจำนวน 12 คน ตามลำดับมีรายได้มากกว่า 40,000 บาทจำนวน 149 คน รองลงมาได้ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 104 คน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 83 และมีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 59 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 5 คนตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ:ด้านรูปแบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่, ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านรูปแบบการให้บริการตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The research of Education subject Customer satisfaction towards the service provided by Krung Thai Bank Central Plaza WestGate Branch The objective is to study the level of customer satisfaction with the services of Krung Thai Bank. Central Plaza WestGate branch include Service type Quality of service Personnel, service providers Building Classified by personal status such as gender, age, education, occupation, average monthly income The sample consisted of 400 respondents. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis using computer software for frequency, percentage, mean (\bar{X}), Standard deviation (SD).

The results showed that Krung Thai Bank customers Central Plaza WestGate Branch A total of 400 respondents were mostly female, 202 persons and 198 males. Most of them were 21-30 years old, 127 followed by 31-40 years, 104 were more than 50 years, 95 people and 41 years old. -50 years, 69 people and 5 under 20 years, respectively, with a bachelor's degree of 275 people, followed by education, Diploma / Diploma, Upper Secondary / Vocational / or There are 50 lower and 25 higher education than bachelor's degree, respectively, are civil servants / government employees / state enterprise employees, 158 people, followed by private employees / employees, 138 are business owners / occupations Independent, 92 people and have a career, students / students, 12 people, respectively, earn more than 40,000 baht, 149 people, followed by income 10,001 - 20,000 baht, 104 people have income 20,001 - 30,00 baht, 83 and have Income 30,001 - 40,000 baht, amount 59, income less than 10,000 baht, 5 persons respectively

Regarding customer satisfaction towards the service provided by Krung Thai Bank Central Plaza WestGate Branch Classified by each aspect and by item: The overall service model is at a moderate level. When considering each item, it was found that all items with a moderate level of satisfaction were building facility satisfaction, service personnel satisfaction, service quality satisfaction, style satisfaction. Ranked service

Keyword: Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาธนาคารพาณิชย์ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทโดดเด่นในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและมั่นคงที่สุดของประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ไทย มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลาง (Financial Intermediary) ทางการเงิน จากเงินออมของผู้ฝากไปยังผู้ต้องการลงทุนจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันที่สถานะเศรษฐกิจของประเทศ ได้เกิดการชะงักงันและเกิดความตกต่ำอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสถานการณ์ความตกต่ำทางเศรษฐกิจนี้ได้ส่งผลกระทบต่อไปยังธุรกิจหลายประเภท รวมทั้งสถาบันการเงินต่างๆ ด้วย ทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึงธนาคารพาณิชย์ทั้งที่เป็นของเอกชนรัฐวิสาหกิจ และของทางราชการ ต้องมีการปรับตัวและปรับองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปได้ ภายใต้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่

กำลังตกต่ำ ดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ในอดีตภาคการธนาคาร ถือว่าเป็นสถาบันทางการเงินที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากสาธารณชน ทั้งในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของพนักงาน แต่ในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการธนาคารนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น โดยแต่ละธนาคารพยายามหาจุดเด่นต่างๆ พยายามพัฒนาคุณภาพทางด้านบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจลูกค้าผู้ใช้บริการ พยายามสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นภาพลักษณ์ของธนาคารและคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ธนาคารแต่ละแห่งพยายามสร้างขึ้นหรือพยายามรักษาคุณภาพทางด้านบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและประชาชนทั่วไปให้นานที่สุด และพยายามสร้างกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมเพื่อเสริมสร้างการยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายใหญ่ที่สุด มีจำนวนสาขา มากกว่า 1,100 สาขา มีจำนวนตู้ เอ.ที.เอ็ม คอยบริการผู้ใช้บริการมากกว่า 1,200 เครื่องทั่วประเทศ และมีจำนวนพนักงานกว่า 18,000 คน มีบริการต่าง ๆ คอยให้บริการผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการให้บริการรับฝาก ถอนเงิน การบริการด้านสินเชื่อ การบริการด้านต่างประเทศ รวมไปถึงที่ปรึกษาทางการเงิน และอื่นๆ อีกมากมาย ดังจะเห็นได้ว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด เป็นธนาคารที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้มาก จากจำนวนสาขาที่มีมากและจากการที่เงินเดือนข้าราชการจะต้องได้รับผ่านจากธนาคารกรุงไทย จำกัด ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้นซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทยสาขาสาขาเช่นทรลพลาซา เวสต์เกตเป็นธนาคารขนาดกลาง มีการให้บริการ ด้านแผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกสินเชื่อ แผนกต่างประเทศ มีจำนวนพนักงาน 21 คน มีจำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 150,000 ราย ต่อปี

การศึกษาระดับความพึงพอใจ โดยรวมของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเช่นทรลพลาซาเวสต์เกตไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการในส่วนของข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชาชนทั่วไป ร้านค้าหรือนิติบุคคล โดยมุ่งเน้นในส่วนการให้บริการหน้าจุดให้บริการด้านเงินโอนด้านฝาก-ถอนและในส่วนของการให้บริการด้านสินเชื่อซึ่งเป็นการบริการที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อนำไปวิเคราะห์ห้วงรวมทั้งแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญในการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นและเป็นการพัฒนางานด้านการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขา
เซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระคือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ

ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านอาคารสถานที่

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่รับ
บริการด้านบริการหน้าจูดให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต

ขอบเขตด้านระยะเวลา

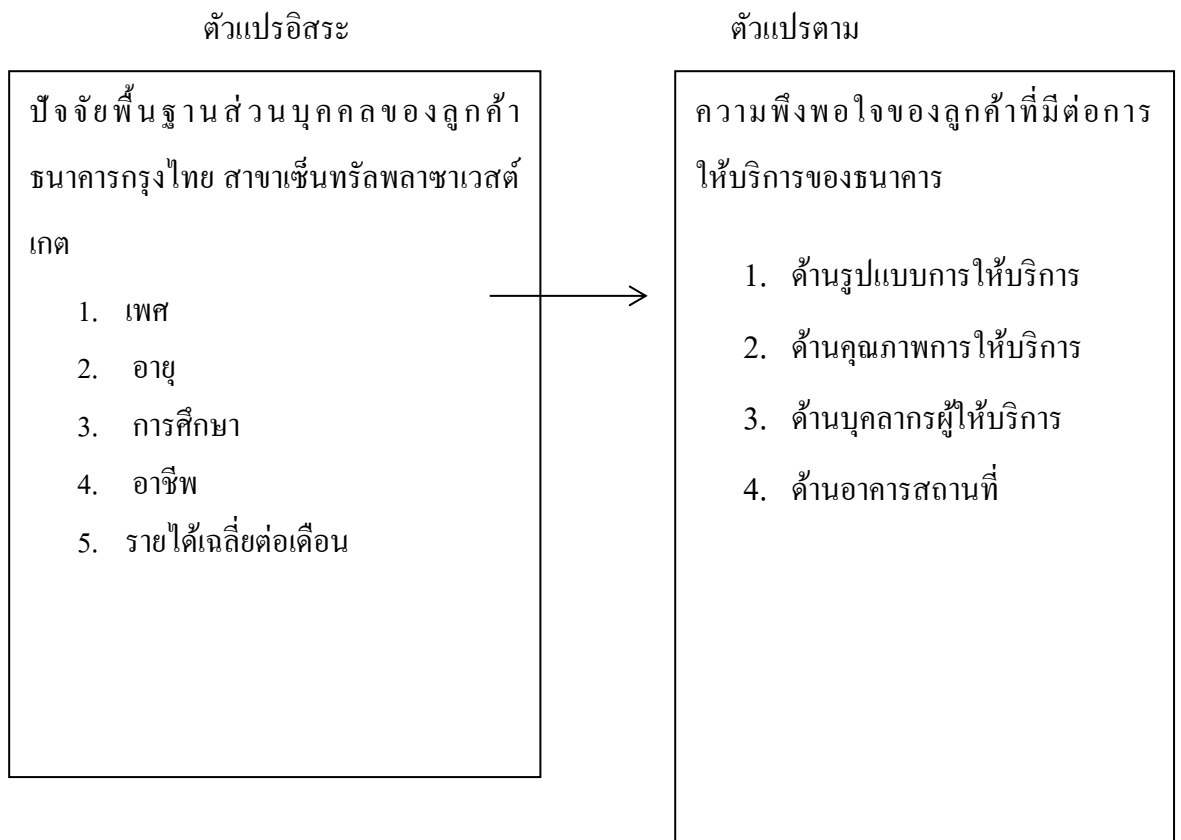
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย
สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต

2. เพื่อนำมาเป็นข้อเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกตอันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมายการให้บริการ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จะต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรินทร์ เทศวานิช. (2551) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตากมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1.) ศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก 2.) ศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก เก็บรวบรวมข้อมูลจากการ สุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก แบบบังเอิญจำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก มีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้ความรู้ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลิกภาพและ สัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคาร พบว่าลูกค้ามี ทัศนคติที่ดีต่อด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคาร ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจในบริการของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก สามารถนำไปใช้เป็น ประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการ การรักษา มาตรฐานในการบริการลูกค้าที่ได้อยู่แล้วเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

दनัย ทศวิน (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ด้าน ภูมิหลังของลูกค้า ความเท่าเทียมกันของการบริการความรวดเร็วของการบริการและความก้าวหน้า ทันสมัยของการบริการพอ

สรุปได้ว่าปัจจัยในด้านสถานภาพสมรส อาชีพ สภาพแวดล้อม ด้านพนักงาน และการต้อนรับ ที่ตั้ง และสถานที่ประกอบการความสะดวกสบายที่ได้รับความชัดเจนของข้อมูลและระยะเวลาในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

พรเทพ ศรีจันทร์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ บริการของ ธนาคารออมสิน จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของธนาคารออมสิน ด้านฝาก – ถอน และด้านสินเชื่อในภาพรวมทุกด้านลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84) ปัจจัยของอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยของระดับการศึกษาระยะเวลาการเป็นลูกค้าประเภทบริการ ในภาพรวมทุกด้านและปัจจัยของอาชีพด้านฝาก – ถอนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้ วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต โดยไม่ทราบขนาดของประชากร จำนวน 400 โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตร การคำนวณของคอคแรน (Cochran,1963) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่เป็น กระดาษและผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
3. . ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกตการวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้ 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คนคิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 , มีมากกว่า 50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8รองลงมาคือระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา,มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือต่ำกว่า มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ12.5 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ39.5 รองลงมาคืออาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ34.5มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และมีอาชีพนักเรียน / นักศึกษาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับมีรายได้มากกว่า 40,000 บาทจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมามีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ,มีรายได้20,001 – 30,00บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ

20.8 และมีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต อันได้แก่ ความพึงพอใจด้านรูปแบบการให้บริการ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ พบว่าพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน จำแนกตามรายด้านและรายข้อ: ด้านรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X}=3.20$, $\bar{X}=3.19$, $\bar{X}=3.16$, $\bar{X}=3.13$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คนคิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 , มีมากกว่า 50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8รองลงมาคือระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา,มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือต่ำกว่า มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีอาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และมีอาชีพนักเรียน / นักศึกษาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ,มีรายได้ 20,001 – 30,000บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีรายได้ 30,001 –

40,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านรูปแบบการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การให้บริการด้านสินเชื่อธนาคารมีรูปแบบการให้บริการตรงตามความต้องการ,ฝากเงินและถอนเงิน,การชำระสินค้าและบริการ,บริการ โอนเงินระหว่างประเทศและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตามลำดับสอดคล้องกับจามจุรี จันทรัตน (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ บริการของธนาคารออมสิน สาขาสงขลา

2.ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว,พนักงานมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง,ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม,การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามลำดับสอดคล้องกับ ไชยเทล(Zeithaml, 2000) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย การเข้าถึงการบริการ (Access)

3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ พนักงานยินดีต้อนรับ ยิ้มแย้ม แจ่มใส,มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการดูแล,การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย,จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการตามลำดับสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เตะชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.ด้านอาคารสถานที่

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีป้ายบอกหน่วยงานในด้านบริการต่างๆ,ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่,อุปกรณ์

สำนักงานมีความทันสมัย,สถานที่ให้บริการสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ชื่อนนิคม (2543) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัด ที่ดินเพื่อประชาชนใน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านรูปแบบการให้บริการ

โดยภาพรวมลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต อยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

1.ด้านบริการ โอนเงินระหว่างประเทศและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการทำรายการแต่ละครั้งให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.ด้านการชำระสินค้าและบริการควรมีการปรับปรุงเรื่องค่าธรรมเนียมให้มีความคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับของลูกค้า

ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยภาพรวมลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต อยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

1.การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรมีการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีให้ใช้งานง่ายเหมาะสมกับผู้ใช้งานในทุกเพศทุกวัย

2.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต อยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

1.จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ทางธนาคารควรมีการเพิ่มเคาน์เตอร์ให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าไม่ให้เกิดระยะเวลาที่นานเกินความจำเป็น

2.การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย ทางธนาคารควรมีการตรวจประเมินการแต่งกายประจำวันให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแต่งกายให้ดูกระเปียบ

ด้านอาคารสถานที่

โดยภาพรวมลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขาเซ็นทรัลพลาซาเวสต์เกต อยู่ในระดับปานกลาง สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

1.สถานที่ให้บริการสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงทางธนาคารควรมีการปรับปรุงเพิ่มสาขาย่อยในบริเวณใกล้เคียง หรือขยายพื้นที่ภายในสาขาให้เพื่อพอดำเนินการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2.อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัยทางธนาคารควรมีการเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและอัปเดตข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆอยู่เสมอเพื่อตอบสนองต่อความทันสมัยของเทคโนโลยี

บรรณานุกรม

จรินทร์ เทศวานิช (2551) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก

พรเทพ ศรีจันทร์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ บริการของธนาคารออมสิน จังหวัดชลบุรี

จามจุรี จันทร์ตนา (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ บริการของธนาคารออมสิน สาขาสงขลา

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปรีชา ชื่อนิคม (2543) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการจัดที่ดินเพื่อประชาชนใน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

นัทรยาพร เสมอใจ (2547) การจัดการและการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จินตนา บุญบงการ (2539) จิตวิทยาการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คนัย ทศวิน (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี