

ความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรม
ทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
**Satisfaction in using services and Provide service that have an influence on
financial transactions of the Government Savings Bank
Ramkhamhaeng University Branch Bangkok.**

นางสาวธีระนุช พร้อมพูน
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thiranut Prompoon

E-mail: m.thiranut@gmail.com

Finance and Banking Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ(3) เพื่อศึกษาการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำนวน 80 คน (ข้อมูลวันที่ 4 มิถุนายน 2563, ฝ่ายบริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร) ซึ่งใช้ข้อมูลสถิติของแต่ละวันโดยเลือกจำนวนลูกค้าที่มารับบริการสูงสุด เพื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ, 2557) ได้จำนวน 66 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 70 คน เพื่อให้การให้โควตา (quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรตามลูกค้าใช้บริการแต่ละวัน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ทดสอบตัวแปรด้านการใช้บริการ ด้านการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านบัตรเดบิต/เครดิต ระบบออนไลน์ เงินฝาก สินเชื่อ บุคคล สินเชื่อธุรกิจ ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และกลุ่มอาชีพ ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน

การใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การใช้บริการ การให้บริการ การทำธุรกรรมทางการเงิน

ABSTRACT

The objectives of this study were, (1) to study the satisfaction with financial transactions (2) to study the satisfaction with financial transactions with the Government Savings Bank Classified by personal factors and (3) to study the use of services and services that influence the satisfaction with financial transactions of the Government Savings Bank Ramkhamhaeng University Branch Bangkok.

Sample group used in the research, (Data as of 4 June 2020, Customer Service Department, Government Savings Bank, Mahidol University Ramkhamhaeng Branch, Bangkok) Which uses statistical data of each day by choosing the maximum number of customers that come to get the service to calculate the sample group using the formula of Crazy and Morgan (Krejcie & Morgan, 1970 Referring to Kulwadee Rojpaisankit, 2014), a total of 66 people. This research uses 70 samples for quota sampling as a sample selection, taking into account the proportion of the population according to the customers using the service. Each day, Data were collected using a questionnaire and Data analysis Include Frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested using t-test statistic, One way variance statistic (One – Way ANOVA) If differences are found, they will be compared in pairs. Using LSD method and Multiple regression statistics (Multiple Regression) Testing service usage variables the provide service

The results of the research showed that

Satisfaction in using services and Provide service that have an influence on financial transactions of the Government Savings Bank Ramkhamhaeng University Branch Bangkok. Overall, it is in the highest level. In the field of debit cards/credit Online system, Deposits, Personal loan, Business loans, Respectively Personal factors Include Gender, Age and Occupation group, Different Resulting in customer satisfaction with financial transactions, Government Savings Bank, Ramkhamhaeng University Branch Bangkok is no different

In using services and Provide service that have an influence on financial transactions of the Government Savings Bank Ramkhamhaeng University Branch Bangkok. Include In compensation And the information Provide service

Keywords : Satisfaction, using services, Provide service, financial transactions

บทนำ

ธนาคารออมสิน จัดอยู่ประเภทสถาบันเงินเฉพาะกิจที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินทั้งด้านเงินฝากและให้สินเชื่อ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน 2557) ซึ่งพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มาตรา 7 ระบุ การจัดตั้งธนาคารออมสินขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจ ดังนี้ รับฝากเงินออมสิน ออกพันธบัตรออมสิน และสลากออมสิน รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ทำการรับจ่ายและโอนเงิน ชื่อหรือชายพันธบัตรรัฐบาลไทย ลงทุนเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ โดยที่กระทรวง ว่าด้วยการประกอบกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

รูปแบบการให้บริการของธนาคารมีความแตกต่าง เช่น รูปแบบการให้บริการที่จะเน้นการบริการแบบเชิงรุก โดยเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (ลูกค้า) ให้มากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ การสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ถึงการบริการในรูปแบบใหม่ๆ ถือเป็นการพัฒนาทางการตลาดอีกด้วย โดยอาศัยความหวัง ความต้องการของลูกค้าเป็นโจทย์ในการให้บริการและสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ดังนั้น การพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ของธนาคารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรต้องให้ความสำคัญและถือเป็นหน้าที่ปฏิบัติ ให้ธุรกิจการธนาคารประสบความสำเร็จ และเกิดการยอมรับจากผู้ให้บริการ หรือลูกค้า ที่มาใช้บริการทางการเงิน ซึ่งแต่ละผู้ใช้บริการต่างมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ธนาคารต้องมีการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการทุกด้านทันสมัยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญต่อการให้บริการและการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เพื่อการจะรักษาลูกค้าไว้ได้นั้น ธนาคารออมสิน จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการรูปแบบอย่างไรบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่น่าจะการพัฒนาปรับปรุงการบริการนั้น จึงทำการวิจัย ภายใต้ ความพึงพอใจการใช้บริการและการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจการใช้บริการและการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชากร คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำนวน 80 คน (ข้อมูลวันที่ 4 มิถุนายน 2563, ฝ่ายบริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร) กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ข้อมูลสถิติของแต่ละวันโดยเลือกจำนวนลูกค้าที่มารับบริการสูงสุด เพื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ, 2557) ได้จำนวน 66 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 70 คน เพื่อการให้โควตา (quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงสัดส่วนองค์ประกอบของประชากรตามลูกค้าใช้บริการแต่ละวัน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ (2) การใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านผลตอบแทน ด้านความเชื่อมั่น ด้านการยอมรับทางสังคม (3) การให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ให้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ขอรับบริการกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

2. ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอต่อธนาคารออมสิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในส่วนต่างๆ ของธนาคารออมสินต่อไป

บททวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สำรวจแนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กิตติยา ปลื้มจิตไพฑูริย์. (2557) แนวคิดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการจากความคาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการเข้ารับบริการ ซึ่งความพึงพอใจยังส่งผลโดยตรงต่อความภักดีของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์ในระยะต่อไป

ภัทรพร ธนสารโสภิตกา. (2558) เพศ หมายถึง เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย เพศที่แตกต่างกันจะทำหน้าที่กำหนดให้บุคคลมีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มความต้องการที่จะส่งหรือรับข่าวสารมากกว่าเพศชายในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งหรือรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้น

พรพิมล คงฉิม. (2554) การบริการที่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบมีขั้นตอนและองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการใช้บริการของผู้รับบริการเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่นโดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการเข้ามาใช้บริการและความต้องการนี้จะส่งผลผลักดันเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะแสดงออกถึงความต้องการเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินกิจกรรมการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ตอบสนองว่าเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วสุธิดา นฤติมนต์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บดินทร์ภัทร์ สิงโต (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมทางเลือกซื้อของในตลาดนัดสวนจตุจักรของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางเลือกซื้อของในตลาดนัดสวนจตุจักรของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์และความเชื่อถือต่อสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีสถานภาพโสด มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวนมากที่สุดมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มาตลาดนัดสวนจตุจักรในวันเสาร์ – อาทิตย์ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน เหตุผลสำคัญที่มาคือความหลากหลายของสินค้า เลือกซื้อสินค้าแฟชั่น ใช้จ่าย 501-1,000 บาทต่อการเลือกซื้อ และมาในช่วงเวลา 14.00 – 16.00 น. มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าอยู่ในระดับสูง การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับสูง ความเชื่อถือต่อสินค้าอยู่ในระดับสูงและ

ความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำอยู่ในระดับสูงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความเชื่อถือต่อสินค้าส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร

อธิพร สิทธิธีรรัตน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัญหากฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในบริบทอิเล็กทรอนิกส์ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการให้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของประเทศต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรปเนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของทุกคนในทุกเพศทุกวัยไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสาร การสืบค้นข้อมูล หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่หลายยุคกลับไม่ได้ตระหนักถึงการละเมิดความเป็นส่วนตัวที่เทคโนโลยีดังกล่าวอาจกระทำได้ เทคโนโลยีในปัจจุบันนี้สามารถก่อให้เกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัวได้ง่าย กล่าวคือ ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ Mac Address และ IP Address สามารถนำมาใช้เพื่อติดตามการกระทำของเจ้าของอุปกรณ์ทราบ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของเจ้าของอุปกรณ์ หรือทราบพื้นที่ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เจ้าของข้อมูล Pseudonymous หรือ Anonymous อาจถูกค้นพบได้ในด้านการทำ Profiling และการตัดสินใจโดยระบบอัตโนมัติซึ่งเป็นการติดตามพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะก่อให้เกิดความรำคาญแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้

ดุสิต เกษมมงคล (2556) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคาร และกลุ่มตามรายได้ พบว่า (1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 41-55 ปี มีมากที่สุด มีสถานภาพสมรสมากกว่าสถานภาพโสด นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นลูกค้าธนาคารมากกว่า 5 ปี ขึ้นไปมีรายได้ 15,000- 100,000 บาท (2) สำหรับการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเครื่อง ATM มากที่สุด นอกจากนี้ ลูกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตบริการและการขาย 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร (3) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และกลุ่มตามรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตบริการและการขาย 6 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ลูกค้าที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตบริการและการขาย 6 โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน (4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า (4.1) ด้านคนบริการ ได้แก่ ควรกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น (4.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ควรเพิ่มพนักงานในช่วงที่ผู้มาใช้บริการมาก (4.3) ด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการสื่ออินเทอร์เน็ตควรมี

ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการทำรายการ ไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกรวดเร็ว (4.4) ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร ได้แก่ จัดตกแต่งสถานที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อให้ดูกว้างขวางขึ้นหรือดูไม่รก

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร (1) เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจ ภาพลักษณ์องค์กร และความภักดีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 21-30 ปีสถานภาพโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยความภักดี ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยความภักดีด้านการซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต (1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษารายได้ ช่วงเวลาที่มาติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรม ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชีและเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์ รูปแบบอื่น การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่นๆ แตกต่างกันไปไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำนวน 80 คน (ข้อมูลวันที่ 1 มิถุนายน 2563, ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ, 2557)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความคิดเห็น/ความพึงพอใจของลูกค้าต่อความพึงพอใจการใช้บริการและการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นลูกค้าต่อความพึงพอใจการใช้บริการและการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการและการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 ใช้สถิติ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ทดสอบตัวแปรด้านการใช้บริการ ด้านการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ และกลุ่มอาชีพลูกค้า โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการและให้บริการกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และอยู่ในกลุ่มอาชีพพนักงานมหาวิทยาลัย (เจ้าหน้าที่, อาจารย์)

1.2 ข้อมูลด้านการใช้บริการและให้บริการต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มลูกค้าให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่า SD เท่ากับ .60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านกลุ่มอาชีพ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ข้อมูลการใช้บริการและการให้บริการมีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความปลอดภัย ผลตอบแทน ความเชื่อมั่น และการยอมรับของสังคม ด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ และข้อมูลที่ใช้บริการ พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยด้านการใช้บริการ มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 8 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย และข้อมูล ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในการให้บริการทางการเงินกับธนาคารออมสิน เช่น ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อบุคคล สินเชื่อธุรกิจ ให้บริการบัตรเครดิต/เครดิต และทางการเงินระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับวัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าในการให้บริการ รวมถึงการทำธุรกรรมด้านการลงทุน ออมทรัพย์ การกู้เงิน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และกลุ่มอาชีพ จากผลการทดลอง พบว่า

2.1 ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับพรประภา ไชยอนุกุล (2557 หน้า 28-29) ที่ได้ให้ความหมายเพศว่า ลักษณะเพศที่มีความแตกต่างกันจะทำให้การแสดงออกด้านพฤติกรรมของการใช้บริการที่ต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของค่านิยมและทัศนคติอีกด้วย และสุภัชชา วิทยาคง (2559 หน้า 32) กล่าวถึง เพศที่แตกต่างกันจะมีแนวโน้มทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนหรือลงรายละเอียดในกิจกรรมต่างๆ มากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายมักจะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความมุ่งมั่นต่อสิ่งต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

รวมถึงภัทรพร ธนสารโสภิตกา (2558) เพศ เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย เพศที่แตกต่างกันจะทำหน้าที่กำหนดให้บุคคลมีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้ำที่มาทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับพรประภา ไชยอนุกุล (2557 หน้า 29) และสุภัชชา วิทยาคง (2559 หน้า 32) กล่าวถึง ปัจจัยความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมการใช้บริการ ผู้ที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอายุมากมักจะคิดที่จะอนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติมีความระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

2.3 ลูกค้ำที่มาทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับพรประภา ไชยอนุกุล (2557 หน้า 29) ได้กล่าวถึงหมายถึง อาชีพที่แตกต่างกันมักจะแสดงพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน เช่น ผู้ที่มีอาชีพเป็นนักวิเคราะห์หรือบัญชีก็จะแสดงพฤติกรรมที่มีความสุขุมไม่เสียงดังและใช้เหตุผลในการพิจารณาการใช้บริการต่างๆ และชลวิทย์ วรรณโชติผาเวช (2560 หน้า 12) และภัทรพร ธนสารโสภิตกา (2558) ได้ศึกษากลุ่มอาชีพต่อการรับบริการส่วนมากมีอาชีพที่ต่างกัน จึงทำให้ความต้องการด้านสินค้ามีความแตกต่างกันออกไปตามเหมาะสมและความต้องการของแต่ละอาชีพ และอาชีพของแต่ละบุคคลจะส่งผลโดยตรงต่อความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาการใช้บริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จากผลการทดสอบ พบว่า

3.1 การใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านความปลอดภัย ไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นวาระบบความปลอดภัย เช่น การรักษาความลับของลูกค้าผู้รับบริการ มาตรการรักษาความปลอดภัย และคุณภาพของการบริการมีความพร้อมและเที่ยงตรง ยังไม่มีปลอดภัยเท่าที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการพึงพอใจ ซึ่งปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561 หน้า 13) ได้อธิบาย ความปลอดภัย มี 2 รูปแบบ คือ ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ และโสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561 หน้า 16), อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557 หน้า 12) ความปลอดภัยเป็นการบริการที่ให้บริการโดยปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา รวมถึงความปลอดภัยที่สามารถให้บริการแสดงออกด้านทักษะ ความรู้ การสื่อสารด้านข้อมูลความปลอดภัยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยต่างๆ ขององค์กรที่ผู้เข้ามาใช้บริการจะได้รับ

3.2 การใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน แสดงให้เห็นธนาคารออมสิน มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงน่าพอใจ อัตราดอกเบี้ยการใช้จ่ายตรงเงินที่เหมาะสม ฟรีค่าธรรมเนียม และให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างสูงในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับภัทรดนัย พิริยะชนภัท (2558 หน้า 17) ศึกษาการให้ค่าตอบแทนตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ซึ่งขั้นตอนที่เกี่ยวกับความคิด ประสพการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้ซื้อเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการโดยรวมถึงความพึงพอใจของผู้ซื้อ และทรรศวรรณ จันท์สาย (2557), ณัฐดนัย ใจชน (2555 หน้า 10) การแลกเปลี่ยนสินค้าหรือซื้อบริการ รวมถึง อัตราค่าบริการ

ค่าบริการเสริมต่าง ๆ และแปรผันมาเป็นค่าตอบแทน และการให้บริการที่ผู้เข้ามาใช้บริการได้รับจากการบริการของผู้ให้บริการโดยกระบวนการให้บริการจะกำหนดจากองค์กรของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งทางธุรกิจพร้อมทั้งส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

3.3 การใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น ไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าระบบการทำงาน ความแม่นยำ น่าเชื่อถือ และความเชี่ยวชาญ ยังไม่มีความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ อาจเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับมะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นและความภักดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร

3.4 การใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับทางสังคมการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือในการบริการและความทันสมัย สะดวก ยังไม่เป็นที่ยอมรับต่อสังคม ซึ่ง Schiffman & Kanuk (1987 อ้างใน ภัทรดนัย พิริยะชนภัท. 2558 หน้า 17), กิตติยา ปลื้มจิตไพบูลย์ (2557) ได้กล่าวถึง การยอมรับทางสังคม คือ รสนิยมหรือค่านิยมของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สังคมและสภาพแวดล้อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะแสวงหาผลิตภัณฑ์ หรือความคาดหวังการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือการศึกษาผลิตภัณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค และรุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560 หน้า 68) ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมตามหลักศาสนาอิสลาม

3.5 การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านความรวดเร็วการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ามีขั้นตอน กระบวนการ ที่ต้องระยะเวลาานพอสมควรในการให้บริการ ซึ่งภัทรดนัย พิริยะชนภัท (2558 หน้า 18), พรประภา ไชยอนุกุล (2557 หน้า 32) ได้อธิบายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างรวดเร็วทันท่วงทีต่อความต้องการของลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความสะดวกสบายจากการได้รับบริการ

3.6 การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานที่ตั้งของธนาคารยังไม่เป็นที่รู้แพร่หลายและบริเวณที่ไม่เหมาะต่อการให้บริการ ซึ่งอยู่ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการด้านสถานที่เป็นเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยที่เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557 หน้า 16) ได้กล่าวถึง สถานที่ที่ให้บริการ ต้องมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีความสะอาด การตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ และการจัดแบ่งพื้นที่ที่เหมาะสม

3.7 การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานที่ให้บริการกับลูกค้ายังเป็นผู้บริการมือชีพ เช่น การตอบข้อซักถาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับอดิคุณ ดีบัวแก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของ

พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7Ps ได้พูดถึง ด้านพนักงานให้บริการ (People) ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการเป็นสำคัญหนึ่งที่จะสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น ที่เกิดจากการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจขององค์กรที่มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถให้การแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

3.8 การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลที่ให้บริการ มีอิทธิพลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารออมสิน แสดงให้เห็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ในช่องทางต่างๆ มีเอกสารเผยแพร่บริการข้อมูล รวมถึงการจัดส่งจดหมาย ส่ง SMS ทางโทรศัพท์ ซึ่งสราวุธ ควชะกุล, ไกรชิต สุตะเมือง (2557 หน้า 495-511) ข้อมูลที่ให้บริการใดๆ ที่เปิดให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ พนักงานจะต้องให้ข้อมูลการบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น บริการออนไลน์ บริการโครงข่ายโดยบริการต่างๆ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารออนไลน์แตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อมูลและบริการที่ได้รับจากพนักงานที่ และเบญจมา แฉงเวชฉาย (2559 หน้า 15-16) ข้อมูลที่ให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการ กิจกรรมหรือการดำเนินการนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

มีข้อเสนอแนะการนำไปใช้ 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก คือน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และอาชีพ ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรต้องให้ความสนใจกับการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการและการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การให้บริการให้มีความเท่าเทียมกันระหว่างเพศ อายุ และอาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ประการที่สอง คือ ด้านการให้บริการและด้านการให้บริการบริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การใช้บริการและการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร อย่างไรก็ตามธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรปรับปรุงการให้บริการและการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านความรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น ด้านการยอมรับของสังคม ความปลอดภัย และด้านสถานที่ เพื่อรองรับการให้บริการและให้ความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสินต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อความคิดต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เช่น ด้านพนักงานที่ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาเฉพาะธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร เท่านั้น ควรมีการศึกษาธนาคารออมสิน สาขาอื่นๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาวิจัยในหลายมิติที่มีความคิดเห็น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ และผสมผสานวิธีการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยเชิงลึกสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้

เอกสารอ้างอิง

- Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ. (2557). การวิจัยบริการทางสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิตติยา ปลื้มจิตไพบุลย์. (2557). แนวทางในการพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับลูกค้าองค์กรของธุรกิจอินเทอร์เน็ต, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชลวิทย์ วรรณโชติผาเวช. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการซื้อคอนกรีตผสมเสร็จ, คว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐณี คุรุกิจวาณิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ณัฐดนัย ไชชน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร, ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ดุสดี เกษมมงคล. (2556). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย กรุงเทพมหานคร ปรินธิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรคสุวรรณ จันท์สาย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม RMF และ LTF กับ บลจ.บัวหลวง:กรณีศึกษาลูกค้าที่ลงทุนผ่านธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บดินทร์ภัทร์ สิงห์โต. (2558). พฤติกรรมการเลือกซื้อและปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดนัดสวนจตุจักร, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร, ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสินในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค3), ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี, ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. [ออนไลน์], แหล่งที่มา : www.ratchakittha-soc.go.th, ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2563.
- พรพิมล คงฉิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด, สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า
จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัย
ด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่อง
ออนไลน์ (E-COMMERCE), การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทรพร ธนสารโสภิน. (2558). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก,
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2560). ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี,
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีที่ 11 ฉบับที่ 25 เดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2560

วสุจิตา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทาง
การเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่, วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา |
ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน 2562

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต, ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ศิรวิรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สรารุช ควชะกุล, ไกรชิต สุตะเมือง. (2557 หน้า 495-511). ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคาร
ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการ
บริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือน เมษายน – มิถุนายน 2557

สุภัชชา วิทยาคง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าของสายการบินต้นทุนต่ำของ
ผู้ให้บริการชาวไทย, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผล
ต่อความไว้วางใจความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด
ปทุมธานี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อดิคุณ ตี๋แก้ว. (2558). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพ
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร,
ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อุไรวรรณ สมบัติศิริ. (2557). การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, สนับสนุนงบประมาณโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์