

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต

สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE BANK
OF THANACHART

MAHACHAIMUNGMAI BRANCH IN SAMUTSAKHON AREA

เกศพร เฉยขุนทด

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kasporn Chaykhunthod

E-mail : kaspornc@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Marketing

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน อาชีพ ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาต สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 355 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รายได้/เดือนส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ สถานที่ให้บริการ และด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ คุณภาพของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ

ABSTRACT

The research of Customer Satisfaction On Service Bank of Thanachart Mahachaimungmai branch in Samutsakhun Area The objective is to study customer Satisfaction Service Provision of Thanachart Mahachaimungmai branch in Samutsakhun Area the factors of research include Service process staff or personel service Facilities quality the place and Trust The are classified by Personal factors were including Sex, Age, Status, Educeation, Average, Monthly income and Occupation the population used is Customer Satisfaction Service Provision of Thanachart Mahachaimungmai branch in Samutsakhun The samples used in this research amount of 355 peoples The questionnaire was instrument of this research Data was analyzed by using SPSS for Science Research. The statistics were Frequencion, Percentage, Mean and standard deviation.

The results found that 1. The user all respondents 355 peoples. Most are female 241 peoples representing 67.9% Most aged 36-45 years old 183 peoples representing 51.5 Most status single 260 peoples representing 74.6%, Most are bachelor's degree 233 peoples representing 62.80%, Most are average income per month 10,000-20,000 bath 109 peoples representing 30.7% Most are the private employees 189 peoples representing 53.2%

of Customer Satisfaction On Service Bank of Thanachart Mahachaimungmai branch in Samutsakhun Area overall is at The best level considering each side, Then that side is the highest level of staff and personnel, Trust, Service Locations and The other side is hight level of Production process, Facilities, Service quality.

บทนำ

ปัจจุบันนี้การเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า และจากสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญในระบบการเงินของประเทศไทยต่างก็เร่งปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะเห็นได้จากแต่ละธนาคารต่างก็มีการปรับกลยุทธ์ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรักษฐานลูกค้าเดิมและเพื่อช่วงชิงลูกค้าจากคู่แข่ง

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เริ่มประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ มาตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2545 ธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาครเป็นสาขาหนึ่งของธนาคารธนชาติ ตั้งอยู่ที่ 59/405 ม.2 ต.คอกกระบือ อ.เมือง จ.สมุทรสาคร เป็นสาขาที่เปิดทำการเป็นลำดับที่ 243 ของธนาคารธนชาติ มีพนักงานทั้งสิ้น 10 คน เปิดให้บริการ ด้านการรับฝาก-ถอน ด้านสินเชื่อ ด้านการซื้อขายกองทุน และรับบริการการเงินในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่ใช้บริการ ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากร ซึ่งประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา

- รายได้/เดือน

- อาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- สิ่งอำนวยความสะดวก

- คุณภาพของการให้บริการ

- สถานที่ให้บริการ

- ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารและมาทำธุรกรรมหรือใช้บริการ จำนวน 2,315 คน (ข้อมูลจำนวนลูกค้าของธนาคารธนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2563)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ ธันวาคม 2563 – กุมภาพันธ์ 2564

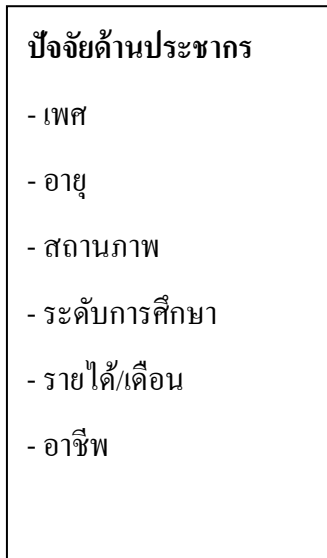
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าและการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขามหาชัยเมืองใหม่

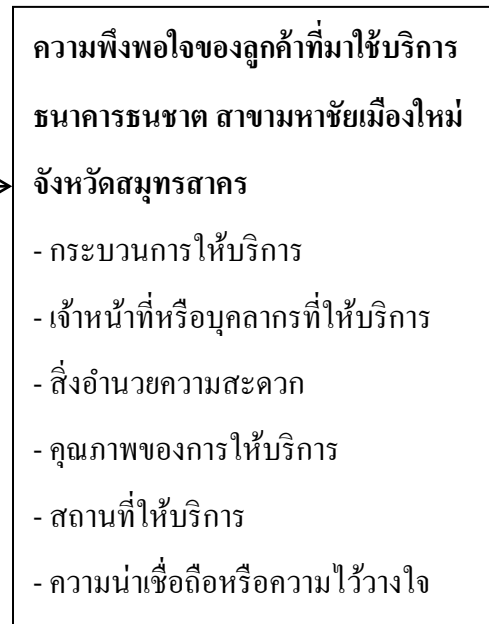
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารนำไปประกอบการวางแผนและ กำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ศักดิ์สิทธิ์ สีอินทร์มน และคณะ (2560, หน้า 21) สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเป็น การบริการที่เป็นวัตถุ หรือไม่เป็นวัตถุก็ตามผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบวิธีการในการบริการที่แตกต่างกันทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการในองค์กรนั้น

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาติ

ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) (ธนาคารธนชาติ) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด(มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22

เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจ หลังจากนั้นได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ จากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547

ปัจจุบันธนาคารมีขนาดของสินทรัพย์เป็นอันดับที่ 6 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศ ธนาคารได้นำเสนอบริการทางการเงินที่ครบวงจรผ่านเครือข่ายสาขากว่า 500 แห่งทั่วประเทศ แก่ลูกค้ากว่า 4 ล้านราย ครอบคลุมในหลากหลายธุรกิจตั้งแต่ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริหารจัดการกองทุน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมกว่า 1 ล้านล้านบาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ เหมือนโคว์(2551) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยคาร์ฟูร์บางบอน ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร เช่น สินเชื่อที่อยู่อาศัย,สินเชื่อเพื่อการศึกษา,สินเชื่อบุคคลมีความหลากหลาย บริการด้านเงินฝากของธนาคาร,ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง การจัดสถานที่ให้ลูกค้าขณะรอรับบริการมีเพียงพอเหมาะสม สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการของท่าน และช่องบริการด้านเงินฝาก-ถอน และโต๊ะมีเพียงพอ,ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องบุคลิกภาพ การแต่งกาย สะอาด สุภาพ เรียบร้อย,มีความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการให้บริการ,การแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า สามารถตอบปัญหาข้อสงสัยได้ และพนักงานกล่าวสวัสดิและขอบคุณเมื่อมาใช้บริการ,ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในธนาคาร สะอาด เป็นระเบียบมด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่อง การบริการของธนาคารครบถ้วน เพียงพอต่อความต้องการ มีพนักงานต้อนรับและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า (2553) ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และระยะเวลาในการเปิด-ปิด ทำการธนาคาร มีความเหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า 1 ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการเป็นจำนวนมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด,ในด้านกระบวนการและการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด,ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด,ความพึงพอใจในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด

วัชรารักษ์ จันท์สุวรรณ(2555) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 โดยด้านรูปลักษณ์เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ดลพร รุ่งปั้งนิม(2556) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัด ระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการมี มารยาท และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินใน จังหวัดระนอง จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประเภทการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร ออมสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หทัยรัตน์ บันลือ(2556) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไปบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI ผลการวิจัยพบว่า 1.การรับรู้คุณค่าและการรับรู้คุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2.ความพึงพอใจและภาพลักษณ์ส่งผลต่อความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่าผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ ควร

มุ่งเน้นและให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการรับรู้คุณค่า และด้านภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีสำหรับกลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าของธนาคารธนาคาร สาขาเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งสิ้น 355 ชุด โดยใช้สูตรของ Taro Yamane Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งหากกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ดังนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เฉพาะลูกค้าที่มามีติดต่อบริการ ที่ธนาคารธนาคาร สาขาเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์และแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ,อายุ,สถานภาพ,ระดับการศึกษา,อาชีพและรายได้/เดือน

2. ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ,เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ,สิ่งอำนวยความสะดวก,คุณภาพของการให้บริการ,สถานที่ให้บริการและความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 355 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุ 46-55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาคือ สมรสจดทะเบียน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 สมรสไม่จดทะเบียน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ รายได้/เดือนส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา อาชีพอื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ สถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, $\bar{X} = 4.31$, $\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, $\bar{X} = 4.19$, $\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขามหาชัยเมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารชนชาติ สาขา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน อาชีพ ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0) หาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 355 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 อายุ 46-55 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาคือ สมรสจดทะเบียน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 สมรสไม่จดทะเบียน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ รายได้/เดือนส่วนใหญ่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา อาชีพอื่นๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารธนชาติ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่

หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ สถานที่ให้บริการ และด้านที่อยู่ระดับมาก คือ คุณภาพของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ

อภิปรายผล

1. กระบวนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการลูกค้าตามลำดับและเสมอภาค, เวลาในการให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง, เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งระบบสารสนเทศ มีความพร้อมในการใช้งาน, ธนาคารมีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ เหมือนไคว้(2551) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขา ย่อยคาร์ฟูร์บางบอน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม, พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและบริการเป็นกันเอง ต่อลูกค้าทุกคน, พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ, พนักงานมีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า, พนักงานอธิบายข้อมูลได้ละเอียด, ชัดเจน, เข้าใจง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า (2553)** ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยและจัดระเบียบการจราจร, สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเพียงพอของช่องให้บริการ, วัสดุอุปกรณ์ภายในธนาคารมีความทันสมัย, มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ(2555)** การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

4. คุณภาพของการให้บริการ

อยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ, ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ไว้คอยให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า, เกิดความผิดพลาดในการให้บริการต่ำ, ความรวดเร็วของการให้บริการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดลพร รุ่งปัจฉิม(2556)** การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดระนอง

5. สถานที่ให้บริการ

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของธนาคารภายใน, ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของธนาคารภายนอก, ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ, การเดินทางมาใช้บริการสะดวกตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่กว้างขวางไม่แออัด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **หทัยรัตน์ บันลือ(2556)** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ

6. ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พฤติกรรมของพนักงานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ, ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่แรก, พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ, พนักงานให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร, ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ได้ดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล (2559)** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. กระบวนการให้บริการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบ ตามช่องทางต่างๆ และทำการประชาสัมพันธ์กับลูกค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย อย่างเช่น เพิ่มโฆษณาผ่าน โซเชียลมีเดีย สินเชื่อบ้าน รถและข้อมูลประกันภัย เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งระบบสารสนเทศ ควรเตรียมความพร้อมในการใช้งานทุกวัน ควรเพิ่มช่องทางบริการเพื่อบริการให้ทัน และเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า เช่น เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง ควรแบ่งแยกเคาน์เตอร์การรับลูกค้าของพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ เพื่อเพิ่มความเร็ว และถูกต้องแม่นยำ ในการให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

พนักงานอธิบายข้อมูลได้ละเอียด,ชัดเจน,เข้าใจง่าย ควรมีสื่อหรือข้อมูลแนะนำการให้ข้อมูลสำหรับพนักงาน เพื่อที่จะป้องกันไม่ใช้ข้อมูลที่ลูกค้าควรจะได้รับจากพนักงาน ตกหล่น หรือไม่ครบถ้วนและมีเอกสารเพิ่มเติมให้กับลูกค้าเพื่อที่จะให้ลูกค้านำไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้เอง พนักงานมีความรู้ ความพร้อมในการให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ควรมีการอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการให้บริการเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังควรกำหนดให้พนักงานศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือบริการประเภทต่างๆ ของธนาคารให้ต้องแท้ เพื่อที่จะได้ให้รายละเอียดหรืออธิบายลูกค้าให้เข้าใจได้ เมื่อลูกค้ามีความเข้าใจเป็นอย่างดีก็จะเพิ่มโอกาสในการที่ลูกค้าจะตกลงทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารต่อไป พนักงานมีมารยาท มีความสุภาพ ควรมีช่องทางการร้องเรียนเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าไม่สุภาพ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อจัดระเบียบการจอดรถของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถจอดรถได้มากขึ้นและมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า

วัสดุอุปกรณ์ภายในธนาคารมีความทันสมัย ควรมี การบริการและการเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น โดยการเพิ่มการบริการด้วยอุปกรณ์เสริม เช่น แท็บเล็ตเพื่อเปิดบัญชีให้กับลูกค้า จะได้ง่ายและสะดวกในการยืนยันตัวตน และลดการใช้กระดาษภายในธนาคารได้อีกด้วย ความเพียงพอของช่องให้บริการ ของทางสาขายังมีน้อย ดังนั้นจึงควรเพิ่ม ตู้เบิก-ถอน เงินสด ตามจุดต่าง ๆในพื้นที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า และลดจำนวน

ลูกค้าที่จะเข้ามาติดต่อในสำนักงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการได้รับรายได้ค่าธรรมเนียมจากการทำบัตรและการใช้บริการบัตร ATM อีกด้วย นอกจากนี้ยังอาจเพิ่มสาขาออกไปยังจุดที่เพิ่มโอกาสจะมีลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาคารเพิ่มขึ้น เช่น การเปิดให้บริการสาขาย่อยในห้าง เป็นต้น และเป็นการช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าด้วย

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความรวดเร็วของการให้บริการ ควรปรับปรุงให้ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม ควรพิจารณาเวลาในการรอรับบริการ เพื่อผู้รับบริการจะได้สะดวกและรวดเร็วในการมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เกิดความผิดพลาดในการให้บริการต่ำ ธนาคารควรให้ข้อมูลที่เป็นจริง สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลและให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน หรือให้ข้อมูลที่เพียงพอ และสามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อรูปแบบการให้บริการประเภทต่าง ๆ มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญในการทำงาน และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างดี ไม่เกิดข้อผิดพลาด และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. ด้านสถานที่ให้บริการ

สถานที่กว้างขวางไม่แออัด กล่าวคือ สถานที่สะอาด ปลอดภัย ควรตรวจสอบดูว่าสถานที่รับบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการรวมทั้งการจัดวางสลิปใบรับฝากต่าง ๆ บริเวณ เคาน์เตอร์เป็นระเบียบหรือไม่ การเดินทางมาใช้บริการสะดวก คือ พื้นที่ในการให้บริการอยู่ในจุดที่สังเกตยากเพราะอยู่ในตลาด ดังนั้นจึงควรเพิ่มป้าย เพื่อเป็นสัญลักษณ์บ่งบอกว่าธนาคารอยู่ตรงไหน เป็นการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ควรเพิ่ม โตะให้บริการและวางเอกสารสลิปเพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ใช้งานอย่างสะดวก และความชัดเจนของป้ายเมื่ออยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ง่ายจะเสริมให้ลูกค้าสามารถใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

6. ด้านความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจ

ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ได้ดี ธนาคารต้องสร้างความน่าเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ว่าธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เน้นปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา พนักงานให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร ควรเพิ่มให้พนักงานทำงานได้โดยไม่มีความผิดพลาดรวมถึงการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ให้มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด พนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า และนำข้อมูลที่

ได้มาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ธนาคารควรมีการปลูกฝังให้พนักงานภายในธนาคาร ทำการเก็บรักษา ความลับของลูกค้า และจัดเตรียมห้องหรือแฟ้มในการเก็บข้อมูลของลูกค้าให้มีความปลอดภัย และนำข้อมูล ของลูกค้ามาทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับลูกค้าด้วย

บรรณานุกรม

กุลนิษฐ์ พึ่งหิรัญ./ฐปวรรณ ชันธิวงศ์./ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า./วรางคณา ฐปวิเชตร./

สุวรรณ จิวเชื้อพันธ์./แสงฟ้า ชุ่มปลั่ง. (2553). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการ

ธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณพร รุ่งปัจฉิม. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน

ในจังหวัดระนอง (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา

นภกร ธนัตพรกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา./ดร.ฐิตา วานิชย์บัญชา./(2563).//การใช้ SPSS for

Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล/(พิมพ์ครั้งที่32).//โรงพิมพ์สามลดา:/

วัชรารัตน์ จันท์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรี

อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต(วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วัชรารัตน์ สุริยาภิวัดณ์./(2561).//วิจัยธุรกิจยุคใหม่/(พิมพ์ครั้งที่11).//โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย:/สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา

สวนจิตรลดา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อัญชฎา สายสนั่น ณ อุษยา. (2558). การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของ

ประชากร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ