

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

โดย : ชนิดาภา วรรณภรณ์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การเงินและการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา

(ดร.วิจิตร สุพินิจ)

...../...../.....

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รวมทั้งศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้ายในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข และเพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงด้านบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ลูกค้ายที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 น.-15.00 น. ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงินมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ และผู้ให้บริการให้ความสำคัญปัจจัยด้านพนักงานน้อยที่สุด

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ให้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ สำหรับด้านการใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กับอายุ และอาชีพ ทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทำบัตรเครดิต และการใช้บริการซื้อ/ขายเงินตรา

ต่างประเทศ ส่วนอาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ โอนเงิน และยังพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการชำระค่าบริการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรม, การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, ธนาคารกรุงไทย

TOPIC : Factors that Affect Decision Making Options in the use of Krung Thai Bank
Tiwanon Branch- Ministry of Public Health

BY : Miss Chanidapa Woranaporn

DEGREE : Master of Business Administration

MAJO : Finance

ADVISOR : Dr.Vijit Supinit.....

(Dr.Vijit Supinit)

...../...../.....

This study had objectives to study the demographic that affect the decision to use the service, The attitude and behavior of the client in choosing Krung Thai bank Pcl., Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health and to study measures to improve the service of Krung Thai Bank Pcl., Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health. The questionnaire was the tool of the research to collect information. The sample was customers who come to Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health for 400 customers. Statistics used in data analysis was the frequency, percentage, mean and standard deviation, hypothesis testing using t-test statistical analysis ANOVA and chi-square statistics. The results showed that most users are female than male, Aged 21-30 years with a bachelor's degree, holding career of civil servants / state enterprise employees, with a monthly income of between 10,001 - 20,000 baht, mainly used during 1.12 am -15.00 am using one service per week, to deposit / withdraw at most. In addition, users can focus on the factors that influence the decision to use the services of Krung Thai Branch Pcl., Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health was in the medium, with a focus on form factor and advanced services possible. , followed by The reputation and credibility and users to focus on the factors most was employees.

Hypothesis testing, Service users with different career and income had different decision to use the services of Krung Thai Bank Pcl., Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health, the difference in overall reputation and reliability, The environment and the staff and the format and style of service, with statistically significant at the 0.05 level, but different gender and level of education had same decision to use the services of Krung Thai Bank, Pcl., .Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health with statistically significant at the 0.05 level.

They also found that gender, age and occupation are correlated with Krung Thai Bank Pcl., Services, Tiwanon Rd Branch - Ministry of Public Health. The period of service, the age, education, occupation and monthly income were associated with frequency of use per week. The service to deposit/withdraw funds that were correlated with age and the age, education, occupation. The monthly income is associated with a credit card. And a buy / sell foreign occupation and the monthly income was associated with the use of money transfer service. It also found that gender, age, education, occupation and monthly income were associated with the use of various payment services with statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: behavior, the decision to use the service, Bank of Thailand

บทนำ

อดีตที่ผ่านมาธนาคารเป็นผู้ให้บริการอยู่หลักๆ 2 ด้าน คือ การรับฝากเงิน และการปล่อยกู้ ซึ่งในอดีตลูกค้ามีความต้องการด้านดังกล่าวอยู่เป็นหลัก แต่ความต้องการของลูกค้านั้นมีการพัฒนาการ และเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นผลให้การดำเนินการของธนาคารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพื่อความอยู่รอดของธนาคารในแต่ละประเทศในอนาคต ซึ่งในปัจจุบันธนาคารได้มีการขยายขอบเขตการให้บริการในหลายประเทศทั่วโลก ครอบคลุมในพื้นที่แต่ละภูมิภาค และมีสาขาในแต่ละประเทศ หรือในบางประเทศเพิ่มเติมภูมิภาคนั้น ถือเป็นด้านหนึ่งที่ธนาคารจำเป็นต้องคำนึงถึง แต่ในทางกลับกัน สิ่งที่ธนาคารต้องพิจารณานั้นจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความต้องการของลูกค้า

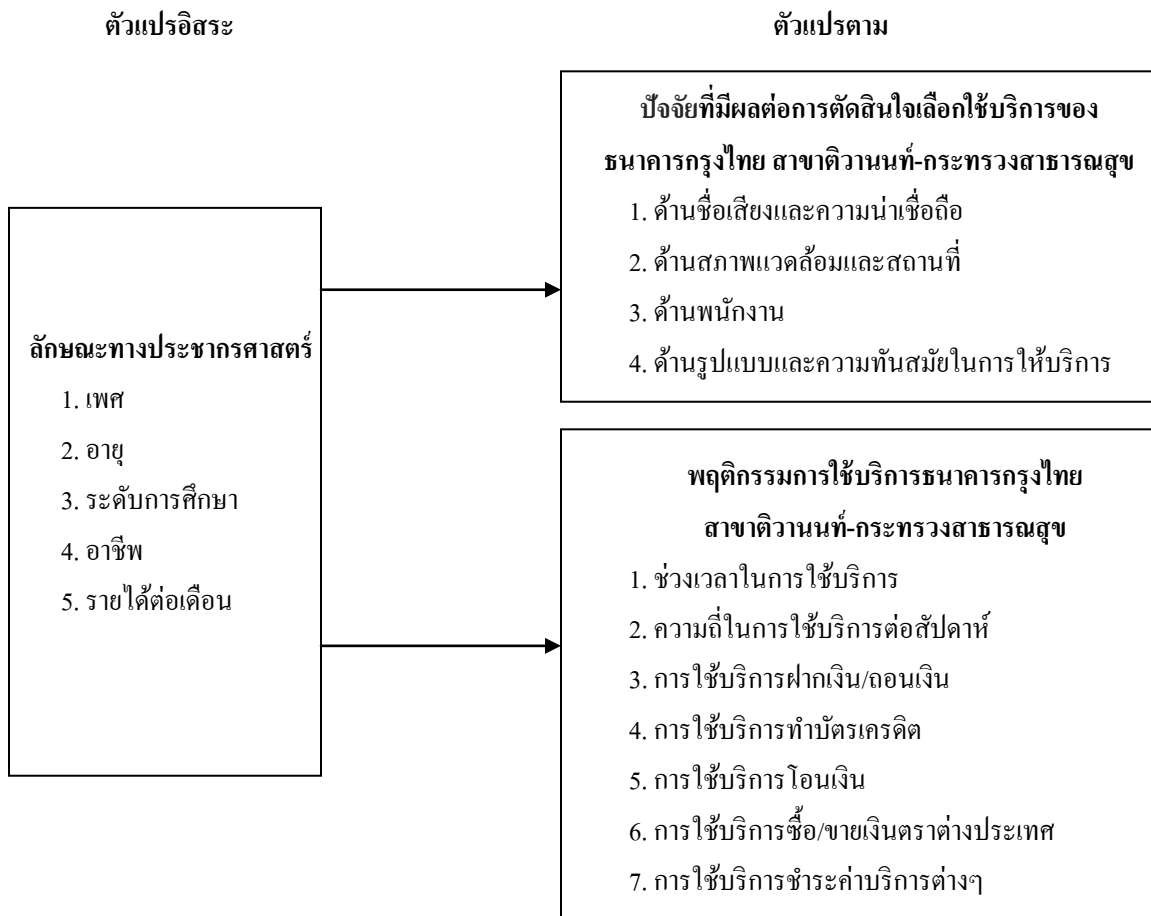
จะเห็นได้ว่าธนาคาร ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการ ที่มีการขยายขอบเขตการให้บริการอย่างมาก ซึ่งในการดำเนินการของธนาคารนั้นหากมีการวิเคราะห์ด้านความต้องการของลูกค้าแล้ว สิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงมีด้วยกันสามด้าน คือ (1) ความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน (2) ความต้องการของลูกค้าที่มีได้บอกกล่าวอย่างชัดเจน (3) เทรนด์ หรือ สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงถึงลักษณะของความต้องการของลูกค้าทั้งสามสิ่งนี้ ซึ่งจะเป็นการกำหนดรูปแบบของธนาคารที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือลักษณะของบริการและรูปแบบโครงสร้างที่ต้องดำเนินการต่อไป โดยหากพิจารณาจากความต้องการของลูกค้า สามารถตอบใจหทัยของการดำเนินธุรกิจของลูกค้าในระยะปานกลางและระยะยาว และอาจทำให้เป็นผลที่สนับสนุนการเจริญเติบโต หรือความอยู่รอดของลูกค้าขององค์กรต่างๆ ในอนาคต นอกจากการปรับเปลี่ยนดังกล่าวข้างต้น การพัฒนาปรัชญาการให้บริการ และการดูแลเพียงรายลูกค้า เป็นการเปลี่ยนแปลงการดูแลเป็นกลุ่ม เป็นอุตสาหกรรม เป็นวงจรธุรกิจ ก็เป็นผลให้เกิดการพัฒนาจากหนึ่งต่อหนึ่ง เป็นการพัฒนาเป็นกลุ่ม และสิ่งที่สำคัญในการที่ลูกค้าหรือผู้ประกอบการจะอยู่ได้ ก็คือ ลูกค้าก็ต้องมีลูกค้าที่อยู่ได้ และลูกค้าของลูกค้าก็ต้องชอบในบริการที่ลูกค้าให้บริการ หรือในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ โดยหากทั้งวงจรสามารถดำเนินการได้ วงจรนั้นก็จะมีคู่แข่งและสามารถร่วมกันพัฒนาทั้งระบบ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่จะมาจากต่างประเทศในระยะเวลาอันใกล้นี้

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการคาดการณ์ส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงลักษณะของธนาคารที่เกิดขึ้นจากอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรูปแบบของการดำเนินกิจการมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยนำเอาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกมิติมาประกอบ และเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ การอยู่รอดของทั้งระบบ รูปแบบธนาคารในอนาคตก็จะมีบริการและผลิตภัณฑ์ ลักษณะการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและปัจจัยต่างๆ แต่ที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีลูกค้า และลูกค้าอยู่ได้ ธนาคารจึงอยู่ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงด้านบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยของกนกพร จิตพุทธิ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางแค ภาษีเจริญ หนองแขม และกระทู้มแบน” พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ความน่าเชื่อถือ สภาพแวดล้อม และพนักงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร ทั้งนี้ลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารต่างก็มุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่ดี ซึ่งการบริการนั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แสงชัย โชติพงษ์ศิริสกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรเกษม ซอย 114” พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมของการใช้บริการด้านเงินฝากในระดับมาก เนื่องจาก

1. ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มาใช้บริการได้สัมผัสบุคลิกภาพ อธิบาย ความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยตรง ความพึงพอใจในด้านนี้จึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้สัมผัสเอง
2. ด้านบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องการให้บริการ คำแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการด้านเงินฝาก ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจที่มีพนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3. ด้านสถานที่ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เพราะต้องการความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการติดต่อ ขณะเดียวกันสถานที่บริการภายในกว้างขวางและจัดระบบการบริการอย่างเป็นระเบียบ สวยงาม
4. ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเป็นประจำจะมีความคุ้นเคยกับผู้บริหารหรือพนักงานสาขา จึงมีความรู้สึกว่าธนาคารมีความมั่นคงเชื่อถือได้ เพราะภาพลักษณ์ของธนาคารไม่เคยออกมาในทางเสียหาย และคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าตลอดเวลาที่มาใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 13,279 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 388 คน คำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 388 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
 - ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย การเคยใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ และประเภทของการใช้บริการ
 - ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความสำคัญในแต่ละด้าน โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย
 - ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและคำแนะนำของลูกค้าที่มาใช้บริการ ในการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน 2556
5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 : 40,236) และสถิติไคสแควร์ (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์ 2543 : 332) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.50 และ 26.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.50 ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.00 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.25

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01 น.-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.25 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 77.50 ใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.13$) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 2.28$) รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.16$) และผู้ให้บริการให้ความสำคัญปัจจัยด้านพนักงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.04$)

สรุปและอภิปรายผล

1. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคก่อนที่จะตัดสินใจซื้อใช้บริการธนาคารกรุงไทยนั้น จะต้องพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน โดยผู้บริโภคจะต้องคำนึงหรือให้ความสำคัญในเรื่องของควมมีชื่อเสียงของธนาคาร ภาพลักษณ์ของทางธนาคาร การบริหารจัดการ ความสะดวกในการมาใช้บริการ การจัดสถานที่ภายในธนาคาร การให้บริการของพนักงาน ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีระบบการจัดคิวที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปลังก์ต และแอ็ตเนอร์ (Plunkett and Attner, 1994:162) ที่ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ และขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็น

เพศชายหรือหญิง มีการศึกษาสูงหรือต่ำ ต่างมีการรับรู้ถึงชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางธนาคาร คุณภาพของบริการ สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร รูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่ทางธนาคารจัดให้บริการเหมือนกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของกนกพร จิตพุทธิ (2552, บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มีอายุต่างกันจะมีวิถีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุน้อยไม่ค่อยพิถีพิถันในการเลือกซื้อเท่ากับผู้สูงอายุ ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการจึงรีบเร่ง และไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ซึ่งต่างจากผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งจะพิถีพิถันในการเลือกซื้อ ไม่ค่อยรีบเร่งในการเลือกใช้บริการหรือเลือกซื้อ และคำนึงถึงเหตุผลในการใช้บริการหรือเลือกซื้อมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธวรรณ สุกกล้า (2546, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อายุ
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะอาชีพที่แตกต่างกันทำให้มีแนวความคิดและประสบการณ์แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร จิตพุทธิ (2552, บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป จะให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ในการให้บริการ ตลอดจนการชี้แจง แก้ไข ขอมรับผิด ในปัญหาที่เกิดขึ้น และความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อาจให้ความสำคัญในด้านดังกล่าวน้อยกว่า หรืออาจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ
6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นเช่นนี้เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ย่อมมีแนวคิด ทักษะคิด ค่านิยม และพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง อายุมากหรือน้อย มีการศึกษาสูงหรือต่ำ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ หรือรับจ้าง และนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้สูงหรือต่ำก็ตาม ต่างมีพฤติกรรมในการใช้บริการหรือเลือกซื้อแตกต่างกันตามความชอบ ความสะดวก แนวคิด ทักษะคิด และค่านิยม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทางธนาคารควรรักษาภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดี ด้วยการทำคืนกำไรให้ผู้สังคม เช่น การร่วมทำกิจกรรมปลูกป่า เพื่อลดภาวะโลกร้อน การช่วยเหลือทางการเงินหรือบริจาคสิ่งของให้แก่ผู้ยากจน หรือผู้ประสบภัย และทำการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร และควรสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า เช่น การรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น อีกทั้งควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และผลิตกันทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ นอกจากนี้ทางธนาคารควรมีการคิดป้ายหรือสัญลักษณ์ของทางธนาคารให้เห็นสะดวก มีการคิดป้ายบอกทางมาธนาคาร อีกทั้งควรมีการอบรม และออกกฎระเบียบให้พนักงานแต่งกายให้สุภาพ มีการสนทนาและกิริยามารยาทด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีการกล่าวต้อนรับสวัสดิ์แก่ผู้ใช้บริการ และกล่าวขอบคุณเมื่อใช้บริการเสร็จ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนทางธนาคารควรมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้งาน นอกจากนี้ควรมีการจัดระบบคิวให้เป็นระเบียบด้วยการแยกประเภทการทำธุรกรรม และหากพนักงานคนใดว่าง ก็ควรที่จะจัดระบบคิว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทำธุรกรรม เพื่อไม่ให้เกิดการรอคิวที่นานเกินไป

เอกสารอ้างอิง

- (1) โกวิทย์ กังสนันท์ (2529) กระบวนการตัดสินใจด้านการบริหารและกรอบแนวคิดทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- (2) พรพรรณ เกิดในมงคล (2542) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศแหลมฉบัง, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- (3) กนกพร จิตนุทธิ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตบางแค ภาษีเจริญ หนองแขม และกระทุ่มแบน กรุงเทพฯ : ภาควิชาการเงินการธนาคาร สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยา
- (4) สุทธิ ปิ่นมา (2534) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม
- (5) อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- (6) ศุภพงษ์ จงกลสุวรรณ (2531) ปัญหากระบวนการตัดสินใจการบริหารงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
- (7) ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิต.
- (8) บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วพิมพ์
- (9) Gestalt Therapy : Excitement and Growth in the Humann Personality (Perls, Hefferline and Goodman, ค.ศ. 1951) , Gestalt Therapy Verbatim (Perls, ค.ศ. 1969)
- (10) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2526, อ้างถึงใน ปิยะนุช เหลืองาม , 2552)

- (11) ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150 E-mail :
ardc@msu.ac.th
- (12) จากการศึกษาของนักการศึกษา (Dinklage (1977), Bayer Barry K. (1978), Robert & Perkin (1990), Plunkett and Atter (1994), สิริวุฒิ บูรณพิร (2540), กรองแก้ว อยู่สุข (2535), สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ (2539), นวรัตน์ กฤตเวทิน (2539) และ ธิดารัตน์ สร้อยจักร (2552)
- (13) พัฒวรรณ สุกกล้า (2545) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- (14) แสงชัย โชติพงศ์สิริสกุล (2544) ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา
เพชรเกษม ซอย 114. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา