



ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
Customers' Satisfaction on Financial Service of Thai
Military Bank Public Company Limited, Satun Branch

ชนิษฐา โกวิทพิทยาการ
Chanittha Kowitpittayakarn

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Agribusiness Management
Prince of Songkla University

2553

ชื่อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาสตูล
ผู้เขียน นางสาวชนิษฐา โกวิทพิทยาการ
สาขา การจัดการธุรกิจเกษตร

อาจารย์ที่ปรึกษา	คณะกรรมการสอบ
..... (รองศาสตราจารย์ ดร. สุรัชัญญา ทองรักษ์)ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์ ดร. สุรัชัญญา ทองรักษ์)
กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เจริญโฉม)
กรรมการ (อาจารย์กนกพร ภาชีรัตน์)
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สุรัชัญญา ทองรักษ์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร

ชื่อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล

ผู้เขียน นางสาวชนิษฐา โกวิทพิทยาการ

สาขา การจัดการธุรกิจเกษตร

ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้า 2) ลักษณะการให้บริการทางการเงินของลูกค้า 3) ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน และ 4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการเงินของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย สาขาสตูล และเข้ามาใช้บริการทางการเงินในธนาคาร จำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติไคสแควร์ (Chi-Square statistic: χ^2)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.2 มีอายุเฉลี่ย 38 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.4 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 74.2 มีการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 63.3 สถานที่ทำงานอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสตูล ร้อยละ 42.5 ลูกค้ามีอาชีพเป็นพนักงานและลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 35.8 รายได้ส่วนบุคคลและรายได้รวมของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 23,000 และ 56,500 บาท ตามลำดับ มีรายจ่ายของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 17,540 บาท มีภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 9,700 บาท

ลูกค้าธนาคารทหารไทยฯ ครอบครัวหนึ่งจะเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 2 คน มีจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารเฉลี่ย 2 บัญชีต่อครอบครัว เหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทางการเงินธนาคารทหารไทย คือ พนักงานให้ความเป็นกันเอง ร้อยละ 63.3 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 5 ปี มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 36.7 มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่เกิน 10 นาที ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารจากโทรทัศน์ ร้อยละ 87.5 จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 70.8 โดยทั้งหมดจะใช้บริการประเภทฝากเงิน ถอนเงิน และโอนเงิน ประเภทเงินฝากส่วนใหญ่เป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 99.2 ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากพร้อมบัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 91.7 บัตรเอทีเอ็มที่เลือกใช้เป็นบัตร ATM No Limit ร้อยละ 73.3 ลูกค้าใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 48.4 บริการด้านประกันชีวิต และประกันภัย ร้อยละ 20.0

ลูกค้าธนาคารทหารไทยฯ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงินในระดับมากที่สุด คือ เรื่องความชัดเจน ความถูกต้องในการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) พนักงานผู้ให้บริการกล่าววาจาสุภาพ เข้าใจง่าย และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารประกอบการทำธุรกรรมมีความพร้อม สถานที่นั่งรอมีจำนวนเพียงพอและมีน้ำดื่มบริการ มีเพียงประเด็นเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เรื่องความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ปัจจัยทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ พบว่า เพศและอาชีพของผู้ใช้บริการทางการเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร แผ่นพับ มีความเข้าใจยาก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีน้อย ด้านสถานที่ติดต่อ และสถานที่จอดรถมีน้อย ลูกค้ามีข้อเสนอแนะ คือ ธนาคารควรจัดเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอ จัดเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อธนาคาร ควรมีบัตรคิวอัตโนมัติให้บริการ ควรมีการจัดส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มความรู้ และธนาคารควรมีการตรวจสอบ ข้อความของแผ่นพับก่อนออกตลาด

Minor Thesis Title : Customers' Satisfaction on Financial Service of Thai
Military Bank Public Company Limited, Satun Branch
Author : Miss Chanittha Kowitpittayakarn
Major Program : Agribusiness Management
Academic Year : 2009

Abstract

The research aimed to study 1) the social and economic features of the customers of Thai Military Bank Public Company Limited (TMB), Satun Branch 2) the features of TMB customers' financial service application 3) satisfactions and factors affecting the customers' satisfaction on financial services provided by TMB and 4) problems, threats, and suggestions on financial services provided by TMB, Satun Branch. The data was collected from 120 active customers having deposit with TMB, Satun Branch. The descriptive statistics and Chi – Square χ^2 were implemented.

The results revealed as details. Most of TMB customers were male, 54.2%, with the average age 38 years old. The customers were married, 52.4% and 74.2% of them were Buddhists. The customers, 45.8%, were bachelor degree educated or higher. Most of the customers, 63.3%, had their hometown in Muang District, and 42.5% of them have their offices locating in Satun Municipality. The customers were company employees, 35.8%. The average personal and household incomes were 23,000 and 56,500 baht respectively. The average household expense was 17,540 baht. The average debt amount was 9,700 baht.

In average, 2 household members were TMB customers, Satun Branch. The average number of saving account was 2 account each household. The reasons why the customers use TMB services were as details. The bank officers friendly served the customers, 63.3%. The period of being TMB customers was not over 5 years. The frequency of service access was 1-2 times a week, 36.7%, and the service period was less than 10 minutes. The majorities perceived the bank information via television broadcasting, 87.5%, and bank officers, 70.8%. All of the customers used the services as deposit, withdrawal, and transfer. The deposits were normally saving money, 99.2%. The customers, 91.7%, hold saving accounts together with ATM cards

which was classified as no limit card, 73.3%. The services were goods and service payment. The payment for mobile service was 48.4% while the payment for life and risk insurance was 20.0%.

TMB customers, Satun Branch were satisfied with the financial services in the high level. The aspects were listed as following. The records in the book banks were precise and accurate. The services provided by ATM machines were swift. The bank officers actively served the customers with modest and clear explanation. The transaction documents were always ready. The seats were adequately available with provide drinking water. Meanwhile, the customers' satisfaction in the moderate level was only the convenience on parking lots.

In view of social and economic factors, sex and career of the customers related to the customers' satisfactions on the service officers with statistically significance at $\alpha = 0.05$. However, the customers' behavior factors did not relate to the customers' satisfactions on the financial service.

Problems and threats on financial service application were as details. In view of the bank products and leaflets were difficult to understand. In view of the officers' performance, few tellers were on duty. In view of the place, parking lots were limited. The customers raised the suggestions as following. The numbers of service officers to be on duty should be increased. The parking lots should be adequately provided. The automatic queuing system should be implemented. The staffs should be trained for knowledge enhancement. Finally, the leaflets should be verified before launching.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการกลั่นกรองของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุชัยญา ทองรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้า และเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่ง เพื่อที่จะขัดเกลาให้ผู้วิจัยมีความคิดแตกฉาน ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณอย่างสูงที่มีท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ปริญญา เฉิดโฉม และอาจารย์กนกพร ภาชีรัตน์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านทั้งในคณะเศรษฐศาสตร์และคณะอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และข้อคิดดีๆ แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ที่ให้ความช่วยเหลือทั้งทางด้านข้อมูลของธนาคาร และการแจกแบบสอบถาม ขอขอบคุณลูกค้าทุกท่านที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนๆ MAB10 ทุกคน ที่คอยเป็นห่วงและคอยสอบถามถึงความก้าวหน้าในการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณทุกคำสอน จากพ่อ แม่ และพี่ๆ ในครอบครัวทุกคน ที่คอยสั่งสอนอบรม และคอยให้กำลังใจ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการีและครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ชนิษฐา โกวิทพิทยาการ

กรกฎาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทหารไทย	4
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	12
2.3 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล	27
3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	
4.1 ลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล	32
4.2 ลักษณะการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า	38
4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย	45
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธนาคาร	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล (ต่อ)	
4.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 ข้อเสนอแนะ	56
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัย	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	ลักษณะทางสังคมของลูกค้าธนาคารทหารไทย	33
ตารางที่ 4.2	ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย	36
ตารางที่ 4.3	ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย	39
ตารางที่ 4.4	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารทหารไทย	40
ตารางที่ 4.5	ประเภทของบริการที่ลูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ	42
ตารางที่ 4.6	สถาบันการเงินอื่นที่ลูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ	44
ตารางที่ 4.7	ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทย ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร	46
ตารางที่ 4.8	ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	47
ตารางที่ 4.9	ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทย ด้านสถานที่ติดต่อธนาคาร	49
ตารางที่ 4.10	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	50
ตารางที่ 4.11	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงิน	52
ตารางที่ 4.12	ข้อเสนอแนะ	53

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1	แผนผังองค์กรของธนาคารทหารไทย สาขาสตูล	หน้า 7
------------	---------------------------------------	-----------

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

ท่ามกลางภาวะวิกฤติการณ์ทางการเงิน "สถาบันทางการเงิน" เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยซึ่งมีการแข่งขันกันสูง จะเห็นได้จากสื่อที่ธนาคารต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านคุณภาพ การให้บริการ กลยุทธ์ทางการตลาด และการพัฒนาโครงสร้าง ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี 2540 สาเหตุหลักที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความอ่อนแอของระบบการบริหารจัดการที่ขาดความโปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้รัฐบาลกำหนดแผนพัฒนาระบบความแข็งแกร่งให้กับระบบสถาบันการเงินของไทย โดยมุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจุบันธนาคารทหารไทย มีโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่เข้มแข็ง ซึ่งได้แก่ กระทรวงการคลัง และกลุ่มไอเอ็นจี (ING Group) ซึ่งเป็นธนาคารธุรกิจชั้นนำของโลก ทำให้เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและพร้อมให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรด้วยมาตรฐานระดับสากล เพื่อที่จะสนับสนุนธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตอย่างมั่นคง การเป็นธนาคารชั้นนำของไทย หมายความว่า เวลาที่ลูกค้าคิดถึงธนาคารทหารไทยจะหมายถึง ธนาคารที่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าคนไทยอย่างลึกซึ้งเห็นความสำคัญ และมีความสัมพันธ์ในระยะยาว และมีรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่มีมาตรฐานโลก เป็นประโยชน์ และสะดวกต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งในการเปลี่ยนเป็นธนาคารชั้นนำบริการมาตรฐานโลกนั้น ทำให้ธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร แผนกลยุทธ์ ปัจจุบัน โดยจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง คือ การแบ่งแยกการดูแลลูกค้าอย่างชัดเจน โดยแบ่งลูกค้าออกเป็น 3 สายงานธุรกิจ ได้แก่ ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งถือเป็นทัพหน้า มุ่งเน้นบริการคุณภาพที่ประทับใจและโดนใจลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยมีกองกลาง อย่างกลุ่มบริหารความเสี่ยง กลุ่มปฏิบัติการและเทคโนโลยีและการเงินให้การสนับสนุนและเสริมกำลังอย่างเต็มที่ (บุญทักษ์ หวังเจริญ, 2552)

ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2533 ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาธนาคารทหารไทย ได้มีการขยายการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม มีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีพนักงานสาขา จำนวน 8 คน จากแผนกลยุทธ์ของธนาคารที่ให้ความสำคัญยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง สาขาสตูลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความเข้าใจ และเข้าถึงความต้องการของลูกค้าทุกคน

ทุกระดับ ในทุกช่วงชีวิต ความชัดเจนกับกลุ่มลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างโอกาสการให้บริการ และเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

ปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ได้มีการแข่งขันอย่างสูง ปัญหาที่ธนาคารประสบ คือ ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน ลูกค้าจะไม่ต้องสูญเสียเงินค่าใช้จ่าย หรือเสียเพียงเล็กน้อย ไม่เสียเวลามากในการทำรายการ หรือการเข้ามาติดต่อกับธนาคาร ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงมีการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคาร ผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารทหารไทย พนักงานผู้ปฏิบัติงาน และลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการโดยตรง เพื่อลูกค้าจะได้รับความรู้สึกในใจที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
- 2) เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
- 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการเงินของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล เพื่อที่ธนาคารจะได้วางแผนและพัฒนาการบริการของสาขาให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการรับบริการมากที่สุด
- 2) เพื่อทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของสาขา เพื่อธนาคารจะได้นำไปพิจารณาปรับปรุงและสร้างการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดความประทับใจแก่ลูกค้าของธนาคาร ซึ่งถือเป็นเป้าหมายประการสำคัญอันดับหนึ่งของธนาคาร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางการเงินกับธนาคารทหารไทย สาขาสตูล

1) ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล

2) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางการเงิน เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระค่าสินค้าบริการ และชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น จำนวน 120 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มตัวอย่างได้กระจายในช่วงวันเปิดทำการของธนาคาร ในเดือน ม.ค.- ก.พ. พ.ศ. 2553

3) ขอบเขตในการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการใช้บริการทางการเงิน

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูล ตลอดจนได้ตรวจสอบเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการกำหนดแนวคิดของการศึกษาโดยได้แบ่งการตรวจสอบ เอกสารออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 2) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 3) องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ และ 4) งานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง

2.1 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทหารไทย

2.1.1 ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

(ธนาคารทหารไทย, 2552ก) ได้สรุปประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ไว้ดังนี้

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ถือกำเนิดขึ้นจากความคิดริเริ่มของ จอมพล สฤษดิ์ ธนะ รัชต์ ที่ต้องการรวบรวมเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทหารที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินในรูปของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร เป็นการเพิ่มสวัสดิการทางการเงินให้แก่ข้าราชการทหาร และครอบครัว

คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดตั้งธนาคาร ดังนั้นจึงได้มีการจด ทะเบียนหนังสือบริษัทสนธิ เพื่อก่อตั้ง ธนาคารทหารไทย จำกัด หรือ The Thai Military Bank, Ltd. เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2499 โดยมีทุนจดทะเบียนเป็นจำนวน 10 ล้านบาท แบ่งเป็น 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ ตลอดจนหน่วยงานทหาร ทำให้ธนาคารทหารไทยมีผู้ถือหุ้นในระยะแรกจำนวน 4,982 ราย นับเป็น ธนาคารพาณิชย์ที่มีการกระจายการถือหุ้นไปสู่บุคคลต่างๆ เป็นจำนวนมาก ตั้งแต่แรกเริ่มสถาปนา

ธนาคารเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2500 โดยมี จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายโชติ คุณะเกษม เป็นผู้จัดการธนาคาร มี พนักงานจำนวนทั้งสิ้น 26 คน และได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตาม พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2488 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้พัฒนาและเติบโตขึ้น โดย ลำดับประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ และประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ตามที่ได้รับอนุญาต

จากกระทรวงการคลัง โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พาณิชย์ธนกิจและธุรกิจอื่นๆ เช่น การเป็นตัวแทนจำหน่ายประกัน

ปี พ.ศ. 2547 ธนาคารทหารไทย ได้ดำเนินการควบรวมกิจการกับ ธนาคารดีบีเอส ไทยทุน จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้เป็นธนาคารใหม่ที่มีสมบูรณ์แบบ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2547 โดยมีขนาดสินทรัพย์ ประมาณ 7 แสนล้านบาท เป็นลำดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ และมีจำนวนสาขา 450 สาขา รวมทั้งบริษัทประกันฯ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือจะทำให้สามารถดำเนินธุรกิจ รูปแบบธนาคารครบวงจร หรือ Universal Banking เป็นอย่างดี

ปี พ.ศ. 2548 ธนาคารทหารไทยได้ทำการ Re-branding โดยได้เปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษของธนาคาร เป็น “TMB Bank Public Company Limited.” เปลี่ยนโลโก้ใหม่เป็น TMB และเปลี่ยนคำขวัญจาก “ธนาคารทหารไทย รับผิดชอบต่อประชาชน” เป็น “ร่วมคิด เพื่อทุกก้าวของชีวิต” Better Partner – Better Value เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการครบวงจร (Universal Bank)

ปี พ.ศ. 2550 ธนาคารได้ออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ จำนวน 25,000 ล้านหุ้น แก่ ING Bank N.V. ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน 1 ใน 20 ของสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก และ 1 ใน 10 อันดับแรก ของสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในยุโรป รวมทั้งกระทรวงการคลังและกลุ่มบุคคล เฉพาะ เจาะจงในประเทศ โดยมีมูลค่าการขายหุ้นเพิ่มทุนในครั้งนี้อยู่รวมทั้งสิ้นประมาณ 37,622 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง ระดับความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคาร เพิ่มขึ้นเป็น 14.4% ณ สิ้นปี พ.ศ. 2550

(ธนาคารทหารไทย, 2552ข) ปี พ.ศ. 2551 ธนาคารทหารไทย จัดโครงสร้างการจัดการใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการเป็นสิ่งที่ธนาคาร ได้พิจารณาดำเนินการ โดยเร่งด่วน เพื่อรองรับการก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงของธนาคารภายหลังการควบรวมกิจการ โดยธนาคารได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างคณะกรรมการทั้งในระดับกรรมการธนาคารและระดับฝ่ายจัดการ ทั้งนี้ เพื่อให้มีความคล่องตัว ทั้งในการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงาน และการติดตามการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้การแต่งตั้งกรรมการหรือผู้บริหารใดเข้าร่วมใน คณะกรรมการแต่ละชุดต้องคำนึงถึงความเหมาะสมทั้งในด้านประสบการณ์ ความสามารถ สายงาน ที่รับผิดชอบและความเป็นอิสระ

ธนาคารมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าประเภทต่างๆ ผ่านเครือข่ายสาขารวมทั้งสิ้น 475 สาขา สำนักแลกเปลี่ยนเงิน 107 แห่ง เครื่องเอทีเอ็ม จำนวน 2,032 เครื่อง รวมทั้งให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ

ธนาคารทหารไทย เป็นธนาคารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีสินทรัพย์ ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2552 รวม 601,379 ล้านบาท นับเป็นธนาคารที่มีมูลค่าสินทรัพย์สุทธิเป็นอันดับหกในระบบธนาคารพาณิชย์ของไทย

ธนาคารทหารไทย มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

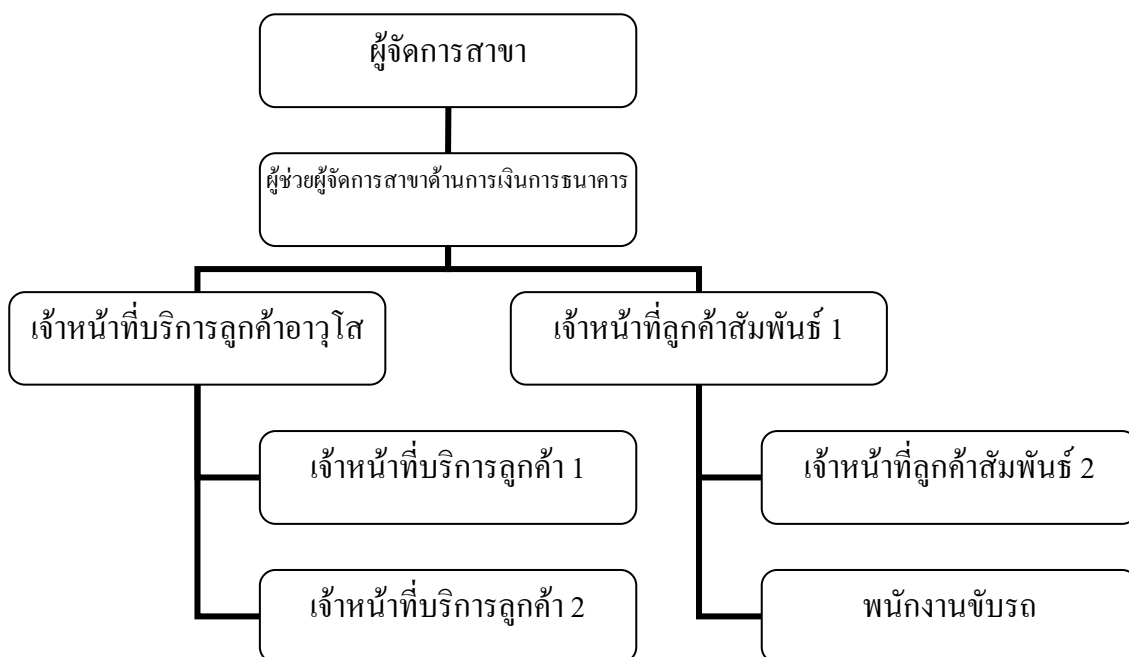
เป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร

พันธกิจ (Mission)

- 1) สร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้า เพื่อสร้างประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน
- 2) เพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นที่เหมาะสม
- 3) เชื่อมมั่นและพัฒนาให้พนักงานมีโอกาสดisplayความสามารถและศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ และให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน
- 4) สร้างฐานะทางการเงินและชื่อเสียงของธนาคารให้มีความมั่นคง โดยยึดมั่นการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป และมีความโปร่งใสรวมทั้งดำรงไว้ซึ่งการเป็นองค์กรที่ดีของประเทศ

2.1.2 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล ตั้งอยู่เลขที่ 7/1-2 ถนนบุรีวานิช ตำบลพิมาน อำเภอเมืองจังหวัดสตูล อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตธุรกิจขนาดใหญ่ คูแผลูกค้าในพื้นที่จังหวัดสตูล ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล เปิดดำเนินการวันแรก คือ วันที่ 15 มิ.ย. พ.ศ. 2533 ผู้จัดการสาขาคนแรก นายพีระ เบญจมานนท์ โดยสาขาสตูลมีพนักงานในสาขา 8 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการสาขา 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา 1 คน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าอาวุโส 1 คน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า 2 คน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 2 คน และพนักงานขับรถ 1 คน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1: แผนผังองค์กรของธนาคารทหารไทย สาขาสุทล
ที่มา : ธนาคารทหารไทย, 2552ค

2.1.3 ผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ของธนาคาร

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมี 9 ชนิด ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์, บัญชีกระแสรายวัน, บัญชีเงินฝากประจำ, ตัวแลกเงินแบบมีสมุด, สินเชื่อ, บัตรเครดิต, ประกันชีวิตและประกันภัย, ประกันภัยรถยนต์ และบัตรเดบิต (ATM) ดังรายละเอียด (ธนาคารทหารไทย, 2552ข)

1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์

เป็นการออมระยะสั้นทั้งให้มีเงินใช้หมุนเวียน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์เหมาะสำหรับบุคคลที่ต้องการออมเงินระยะสั้น และมีการหมุนเวียนเงินใช้จ่ายประจำ ใช้ชำระค่าบริการต่างๆ ได้ทันที ใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารควบคู่กับบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ได้หลายบริการ ใช้เป็นบัญชีเพื่อตัดชำระค่าสาธารณูปโภคหรืออื่นๆ ได้

1.1) บัญชีออมทรัพย์ ฟรีค่าธรรมเนียม (TMB No Fee Saving Account)

เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ที่ต้องมียอดเงินคงเหลือในบัญชีขั้นต่ำ 20,000 บาท เพื่อรับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นค่าธรรมเนียม เบิก ถอน จ่าย โอน เมื่อทำธุรกรรมผ่านทีเอ็มบีอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง (TMB Electronic Banking) 5 ช่องทาง คือ

- (1) เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine)
- (2) เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)
- (3) TMB Internet Banking
- (4) TMB M-Banking (Mobile Banking)
- (5) TMB Phone Banking

สิทธิประโยชน์ ฟรีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่าน ทีเอ็มบี อิเล็กทรอนิกส์ แยกกันถึง จำนวน 20 ครั้งต่อเดือน ทั้งค่าสาธารณูปโภค ค่าระค่าบัตรเครดิต โอนเงินต่างบัญชี โอนเงินต่างธนาคาร โอนเงินต่างจังหวัด การถอนเงินสด ATM ธนาคารอื่น

1.2) บัญชีเงินฝากเซฟวิ้งพลัส (TMB Saving Plus)

เป็นบริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ที่มอบความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุในวงเงิน 20 เท่า ของยอดเงินฝากคงเหลือเฉลี่ยย้อนหลัง 6 เดือน ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยไม่นับรวมเดือนที่เกิดอุบัติเหตุ สูงสุดไม่เกิน 500,000 บาท ตลอดระยะเวลาการฝาก โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าประกันใด คุ้มครองการสูญเสียทางร่างกายจากอุบัติเหตุ การเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะสาวยตา การรับฟังเสียง การพูดออกเสียง หรือการทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง ไม่รวมถึงการถูกฆ่า หรือถูกทำร้ายร่างกาย ไม่รวมถึงค่ารักษาพยาบาล

1.3) บัญชีเงินฝากเกษียณเกษมสุข (TMB Senior Account)

เป็นบริการเงินฝากออมทรัพย์ สำหรับบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ได้ผลตอบแทนสูงกว่าการฝากเงินบัญชีออมทรัพย์ทั่วไป รับอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น 0.25% จากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ปกติ เพียงคงเงินคงเหลือในบัญชีขั้นต่ำ 10,000 บาท

1.4) บัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ชนกิจ

เป็นบัญชีออมทรัพย์มีสมุดคู่ฝาก เป็นบัญชีที่มี Statement เป็นหลักฐานเฉพาะลูกค้านิติบุคคลที่ไม่ต้องการสมุดคู่ฝากเป็นหลักฐาน บัญชีออมทรัพย์ที่มอบสิทธิประโยชน์พิเศษแบบขั้น บันได รับอัตราดอกเบี้ยตามอัตรายอด เงินคงเหลือในบัญชี ยิ่งฝากมาก ยิ่งได้รับดอกเบี้ยสูงขึ้น

1.5) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ที เอ็ม บี เพย์โรล พลัส (TMB Payroll Plus)

เป็นบัญชีออมทรัพย์สำหรับกลุ่มลูกค้าที่รับเงินเดือนผ่านธนาคาร

1.6) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ที เอ็ม บี ซีคิวริตี้ พลัส (TMB Security Plus)

เป็นบัญชีออมทรัพย์สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเป็นนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ กองทุนรวม เป็นสมาชิกหรือลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์,กองทุนรวม โดยสมัครใช้บริการ ATS เพื่อชำระค่าซื้อ-ขาย กับทางธนาคาร โดยผ่านบริษัทหลักทรัพย์

ระบบ ATS คือ การชำระเงินค่าซื้อ-ขาย ของบริษัทหลักทรัพย์ สำหรับนักลงทุน ที่เป็นสมาชิก ด้วยการโอนเงินค่าซื้อ-ขายเข้าบัญชีออมทรัพย์ของนักลงทุน

2) บัญชีกระแสรายวัน

เป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ประกอบด้วย บัญชีกระแสรายวันทั่วไป และ บัญชีเงินกระแสรายวันเอกสิทธิ์ ดังรายละเอียด

2.1) บัญชีกระแสรายวันทั่วไป (Current Account)

เป็นบัญชีเงินฝากจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือตามคำสั่งเจ้าของบัญชีโดยการสั่งจ่าย เป็นเช็คของธนาคาร เหมาะกับผู้ที่ทำธุรกิจที่หมุนเวียนเงินเป็นประจำเพื่อความคล่องตัวและปลอดภัย เป็นบัญชีที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก แต่จะมีใบแจ้งรายการเดินบัญชี (Statement) ให้ทุกเดือน สำหรับบุคคลธรรมดาสามารถทำบัตร ATM เพื่อความสะดวกในการถอนเงินได้ ใช้หักชำระค่าสาธารณูปโภคได้ เป็นบัญชีที่ไม่มีดอกเบี้ย ใช้สมุดเช็คได้ 3 แบบ คือ 10, 20 และ 50 ฉบับ ค่าเช็คฉบับละ 15 บาท

2.2) บัญชีกระแสรายวันเอกสิทธิ์ (Current 3 In 1)

บัญชีกระแสรายวันที่ได้รับดอกเบี้ย เพียงเปิดบัญชีขั้นต่ำ 10,000 บาท ไม่สามารถ เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อได้ เหมาะสำหรับนักธุรกิจ และผู้ที่มีเงินหมุนเวียนเป็นประจำ โดยใช้เช็คในการสั่งจ่ายและสามารถตรวจสอบธุรกรรมจากใบแจ้งรายการเดินบัญชี (Statement) จาก ธนาคารทุกสิ้นเดือน

3) บัญชีเงินฝากประจำ

บัญชีเงินฝากประจำ มี 3 ประเภท คือ

3.1) เงินฝากประจำทั่วไป

เป็นเงินฝากที่ธนาคารจะจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีสมุดหรือใบ รับฝากเป็นหลักฐาน แบ่งเป็นประเภท 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน และ 36 เดือน เมื่อครบ กำหนดธนาคารจะคำนวณดอกเบี้ยในแต่ละยอดเงินฝากให้ตามประกาศธนาคาร ณ วันที่ฝากเงิน

3.2) เงินฝากประจำสะสมทรัพย์

เป็นการระดมเงินฝากสำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย เป็นเงินฝากประจำประเภท 24 เดือน ลูกค้าต้องฝากเงินเป็นรายเดือนเท่ากันทุกเดือน ตั้งแต่ 10,000 – 25,000 บาท ต้องฝากให้ครบ 24 เดือน ลูกค้าจะได้รับสิทธิยกเว้นภาษีจากรายได้ดอกเบี้ยเงินฝาก (ไม่หักภาษี ณ ที่จ่าย)

3.3) เงินฝากประจำสายสัมพันธ์

เงินฝากประจำอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ที่ธนาคารจะจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด ไว้ แบ่งเป็นประเภท 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน และ 36 เดือน เมื่อครบกำหนดธนาคารจะ คำนวณดอกเบี้ยในแต่ละยอดเงินฝากให้ตามอัตราที่กำหนด

4) [†]ตั๋วแลกเงินแบบมีสมุด (TMB Bill of Exchange)

เป็นตราสารทางการเงินที่ออกโดยธนาคาร เป็นลักษณะกู้ยืมเงินจากประชาชน ตั๋วแลกเงินที่ธนาคารออกให้จะเป็นลักษณะ “โอนเปลี่ยนมือไม่ได้” แต่สามารถใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อกับธนาคารได้ ลักษณะตั๋วเงินเป็นตั๋วแลกเงินสกุลเงินบาทแบบมีสมุด สามารถเลือกรับผลตอบแทนได้ตามระยะเวลาที่ต้องการทั้งประเภทอายุ 7, 14, 21 วัน 1, 2, 3, 6, 12 และ 36 เดือน

5) สินเชื่อ

สินเชื่อธนาคารทหารไทย มี 4 ประเภท คือ

5.1) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (TMB Easy Home Loan)

เป็นสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน อาคารพาณิชย์ในโครงการ ห้องชุดคอนโดปลูกสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินของตนเอง รวมทั้งการต่อเติมที่อยู่อาศัย

5.2) สินเชื่อที่อยู่อาศัยเอนกประสงค์ (TMB Home For Cash)

เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล (Multi Purposed) ในรูปแบบวงเงินกู้ (Term Loan) และวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft)

5.3) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโครงการรีไฟแนนซ์ (TMB Re-Finance Home Loan)

เป็นสินเชื่อเพื่อให้ลูกค้าที่มีการผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยกับสถาบันการเงินอื่นไปแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี (ไม่เสีย Front End)

5.4) สินเชื่อไม่มีหลักประกัน

- ทีเอ็มบี แคช ทุ โก เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ในรูปแบบของวงเงินกู้ Team Loan สำหรับบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน และคำนวณดอกเบี้ยแบบต้นลดดอกเบี้ย

- ทีเอ็มบี บาลานซ์ ทรานเฟอร์ เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อโอนวงเงินกู้ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) และวงเงินกู้ (Term Loan) สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีภาระหนี้จากสินเชื่อไม่มีหลักประกัน และบุคคลค้ำประกันกับสถาบันการเงินอื่นในรูปแบบเงินกู้ วงเงินสินเชื่อหมุนเวียน หรือบัตรเครดิต

- ทีเอ็มบี เรดดีแคช เป็นบริการสินเชื่อเอนกประสงค์ในรูปแบบของวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคส่วนบุคคล โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน

6) บัตรเครดิต

บัตรเครดิต ประกอบด้วย

6.1) บัตรทองและบัตรคลาสสิก (VISA Card/Classic, Master Card Gold/Classic) เป็นบัตรเครดิตที่มีทั้งบัตรเงินและบัตรทอง เป็นวงเงินสินเชื่อ สำหรับชำระค่าสินค้าบริการแทนเงินสดตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Card และ Master Card ได้ทั่วโลก และสามารถเบิกเงินสดจากตู้ ATM ทุกตู้ที่มีเครื่องหมาย Plus โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี และตลอดชีพ

6.2) บัตรแพลตินัม (Platinum Card) เป็นบัตรเครดิตที่เป็นวงเงินสินเชื่อ สำหรับชำระค่าสินค้าบริการแทนเงินสดตามร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Card และ Master Card ได้ทั่วโลก และสามารถเบิกเงินสดจากตู้ ATM ทุกตู้ที่มีเครื่องหมาย Plus โดยมีค่าธรรมเนียมรายปี

6.3) บัตรเครดิตแห่งเกียรติยศ (TMB Top Brass Card Platinum) เป็นบัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์ของเหล่าทัพต่างๆ เพื่อทหารชั้นผู้ใหญ่สังกัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการทหารสูงสุดที่มียศตั้งแต่ พันเอก (พิเศษ) นาวาเอก (พิเศษ) ขึ้นไป โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปี และตลอดชีพ

7) ประกันชีวิต

แบบประกันชีวิตธนาคารทหารไทย มี 3 แบบ ดังรายละเอียด

7.1) ประกันชีวิตแบบ 15/8 เป็นการทำประกันชีวิต หรือเป็นการออมอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อคุ้มครองรายได้ของครอบครัว เพื่อการศึกษาบุตร เพื่อเก็บออมเพื่อตนเอง หรือรองรับการเกษียณอายุอย่างมีความสุข

7.2) ประกันชีวิตแบบ 99/8 เป็นการทำประกันชีวิต หรือเป็นการออมอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อคุ้มครองรายได้ของครอบครัว เพื่อการศึกษาบุตรแทนความห่วงใยให้กับครอบครัว และคนที่เรารักมั่นใจกับแผนความคุ้มครองตลอดชีพ หรือเมื่ออายุครบ 99 ปี

7.3) ประกันชีวิตแบบ 10/5 เป็นการทำประกันชีวิต หรือเป็นการออมอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อคุ้มครองรายได้ของครอบครัว เพื่อการศึกษาบุตร เพื่อเก็บออมเพื่อตนเอง หรือรองรับการเกษียณอายุอย่างมีความสุข สามารถซื้อความคุ้มครองเพิ่มได้ เพื่อชดเชยรายได้ การรักษาตัวในโรงพยาบาล

7.4) ทีเอ็มบี แอ็คซิเด็นแคร์ เป็นการคุ้มครองอุบัติเหตุ ชำระเงินเพียง 599 บาท จะได้รับการคุ้มครองทันทีให้ความคุ้มครอง 100% ผู้ขอเอาประกันจะต้องมีอายุระหว่าง 16 ปี – 60 ปี มีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีส่วนใดส่วนหนึ่งพิการและไม่มีโรคประจำตัว เพียงนำบัตร Healthcare Card พร้อมบัตรประจำตัวประชาชน ไปยื่นให้กับโรงพยาบาลในเครือข่ายกว่า 20 แห่งทั่วประเทศ ก็สามารถรับการรักษาโดยไม่ต้องสำรองจ่ายก่อน ค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง สูงสุด 5,000 บาท เมื่อเข้ารับการรักษาอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ

7.5) ทีเอ็มบี คຸ້ມບ້ານ เป็นผลิตภัณฑ์ที่ออกมาสำหรับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยทั้งรายเดิมและรายใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้บ้านเป็นของคุณและครอบครัว ลดความเสี่ยงในการสูญเสียบ้าน ลดภาระที่จะเกิดขึ้นกับครอบครัวไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น

7.6) ทีเอ็มบี แคนเซอร์การ์ด เป็นการรับประกันแบบสูญเปล่า ที่ลูกค้าไม่ต้องกังวลอีกต่อไป กับ 2 ความคุ้มครอง โรคมะเร็ง และชดเชยรายได้ (เจอ จ่าย จบ) ครอบคลุมอเนกมั่งคั่งต่างๆ และไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ

8) ประกันภัยรถยนต์

ทีเอ็มบี มอเตอร์แคร์ แผนคุ้มครองรถยนต์ และพ.ร.บ.

9) บัตรเดบิต (ATM)

9.1) บัตรเดบิต Basic อายุการใช้งาน 5 ปี ค่าธรรมเนียมบัตร 100 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท ค่าธรรมเนียมการถอนเงินที่เครื่อง ATM ของธนาคารต่างจังหวัด 10 บาท/รายการ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินที่เครื่อง ATM ของต่างธนาคารในต่างจังหวัด 20 บาท/รายการ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและสอบถามยอดเงินที่เครื่อง ATM ต่างธนาคาร ตั้งแต่รายการที่ 5 เป็นต้นไป (บัญชีใน กทม. และปริมณฑล) 5 บาท/รายการ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินจากเครื่อง ATM ในต่างประเทศ หรือ เครื่อง ATM ที่ไม่ได้อยู่ใน ATM Pool เช่น AEON

9.2) บัตรเดบิต No Limit Next อายุการใช้งาน 3 ปี ค่าธรรมเนียมบัตร 200 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท ฟรี ค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และสอบถามยอดที่เครื่อง ATM ทุกธนาคาร ค่าธรรมเนียมการถอนเงินจากเครื่อง ATM ในต่างประเทศ หรือ เครื่อง ATM ที่ไม่ได้อยู่ใน ATM Pool เช่น AEON

9.3) บัตรเดบิต No Limit อายุการใช้งาน 3 ปี ค่าธรรมเนียมบัตร 500 บาท ฟรี ค่าธรรมเนียมรายปี ฟรีค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และสอบถามยอดที่เครื่อง ATM ทุกธนาคาร ค่าธรรมเนียมการถอนเงินจากเครื่อง ATM ในต่างประเทศ หรือ เครื่อง ATM ที่ไม่ได้อยู่ใน ATM Pool เช่น AEON

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

Oskamps (1984) (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

Davis, W. (1967) (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

นพมาศ ธีระเวทิน (2539) สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ เมื่อสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ

2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540) กล่าวว่า มนุษย์มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทั้งในด้านร่างกาย ความคิด ความต้องการในเรื่องต่างๆ สิ่งบุคคลหนึ่งชอบหรือพึงพอใจ อาจจะเป็นสิ่งที่อีกบุคคลหนึ่งไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจก็เป็นได้ ความชอบ ความพึงพอใจ ความไม่ชอบ หรือความไม่พึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของความคิดเห็น เป็นทัศนคติที่แต่ละบุคคลจะพึงรู้สึกกับสิ่งที่มากระทบกับตนเอง บุคคล

จะมีความพึงพอใจเมื่อความต้องการต่างๆได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวก ในทางตรงกันข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความไม่พึงพอใจเป็นทัศนคติในทางลบ

ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับความรู้สึกกับความคาดหวังของบุคคล สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ หากความต้องการไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ หากความต้องการตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายไม่ว่าจะทั้งหมดของความต้องการหรือเพียงบางส่วน ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น แต่ถ้าไม่ได้ตามที่ตั้งใจไว้ ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองของความต้องการ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในธุรกิจหนึ่งๆ นั้นเป็นหนทางหนึ่งที่จะพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โดยที่การวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจจะส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้าก็สูงขึ้นด้วย การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการนั้นๆตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของลูกค้านั่นเอง เหตุผลที่ต้องวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเนื่องจากเพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจที่ลูกค้ามีต่อบริการของธุรกิจ เพื่อจะแจกแจงได้ว่าอะไรคือ ความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพื่อตรวจสอบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อผลงานที่ดีขึ้นนำไปสู่กำไรที่มากขึ้น เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่ธุรกิจดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้าง และจากจุดนี้ธุรกิจจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดสุดท้ายเพื่อประยุกต์เข้ากับกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานของตนเองเท่านั้น แต่ยังถูกนำไปศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ฝ่ายที่ 2 ได้แก่ ผู้รับบริการ โดยสามารถศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการได้ โดยที่สามารถแบ่งความหมายความพึงพอใจได้ 3 ลักษณะ คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
 ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองความต้องการ
 จากความหมายทั้ง 3 นี้ย่ดงกล่าว เห็นว่าจะนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีที่ว่าด้วยความพึงพอใจ
 ต่อการบริการ 3 ทฤษฎีสำคัญ คือ กลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง กลุ่มทฤษฎีความต้องการและกลุ่ม
 ทฤษฎีคุณค่า

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Bernard (1968) (อ้างถึงวิลเลียม สีมะเหมือน, 2551) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็น
 เครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
 เป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
- 2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความ
 ร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับ
 แตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่
 ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิด
 ความสุขทางกายในการทำงาน
- 4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการ
 ของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และ
 ผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
- 5) ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็น
 ไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน
- 6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง
 การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
- 7) โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามี
 ส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน
 และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความ
 มั่นคงในการทำงาน

Aday and Andersen (1975) (อ้างถึงวิลเลียม สตีเฟนสัน, 2551) แนวความคิดของอเดย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนด้วยความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น

(1) ได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ

(2) การให้ความสนใจทั้งร่างกายและจิตใจ

(3) การติดตามผล

3) ความพึงพอใจต่ออหยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใย

4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ให้บริการ (Cedical Information)

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of care)

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of pocket cost)

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1) ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2) ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประเภท คือความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

4) ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับการคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

2.3 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ

ชัยพร ภัทรวารีกุล (2541) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจว่า วิธีในการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค แบ่งได้อย่างง่ายเป็น 2 วิธีด้วยกัน คือ วิธีทางตรง เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรงเกี่ยวกับเป้าหมายที่ต้องการวัดความพึงพอใจ อีกวิธีหนึ่งเป็นวิธีการทางอ้อม ไม่ได้วัดความพึงพอใจโดยตรง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3.1 วิธีการทางตรง

เป็นการวัดซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจโดยตรงเลย ต่างกับวิธีการวัดทางอ้อมที่จะวัดสิ่งอื่น แล้วจะอนุมานว่าการวัดนั้นวัดความพึงพอใจด้วย แต่ข้อเสียหลักของวิธีการวัดทางตรงคือ การวัดนี้จะได้รับผลกระทบต่อวิธีการวัดโดยตรง หมายความว่า ถ้าใช้วิธีการวัดที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่ได้ออกมาแตกต่างกัน และยังมีปัญหาอื่นๆ เช่น ออกติจากผู้ไม่ตอบคำถาม ออกติจากการตีความของข้อมูล ออกติจากการสุ่ม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประโยชน์จากการวัดที่ตรงไปตรงมานี้ ยังทำให้วิธีการนี้เป็นที่นิยม วิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงที่นิยมใช้กันมากมีอยู่ 2 วิธีด้วยกัน คือ การสร้างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

1) การสร้างแบบสอบถาม

วิธีการนี้มีประโยชน์ที่ราคาถูก เพราะไม่ต้องเสียเวลาจากการสัมภาษณ์ ไม่ต้องใช้ผู้สัมภาษณ์ ไม่ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้มาก ส่งผลทำให้ไม่มีอคติจากผู้สัมภาษณ์ นอกจากนี้ยังไม่ล่วงล้ำผู้ตอบและอาจจะไม่จำเป็นต้องรู้ชื่อของผู้ตอบ (Anonymity) สามารถแจกจ่ายได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งทางแบบไปรษณีย์ ทาง e-mail หรืออาจจะส่งกับผู้บริโภคโดยตรงเลขก็ได้ นอกจากนี้ระยะทางการเข้าหาลูกค้าไม่ได้เป็นอุปสรรคมากนัก ผิดกับเทคนิคบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม ที่ต้องการคนมาคุยกันหลายๆ คน ทำให้คนที่อยู่ไกลๆ ลำบากและอาจจะทำให้เก็บข้อมูลหลังจากการบริโภคของผู้บริโภคได้ทันที เช่น การสอบถามความพึง

พอใจต่อการรับบริการใดบริการหนึ่งทันที หรือผู้ผลิตที่มีระยะห่างจากผู้บริโภคมากๆ ก็ยังใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ก้าวด้วยแบบสอบถามก็มีข้อเสียหลายประการ ซึ่งข้อเสียเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพของเครื่องมืออย่างมาก เช่น คำถามจำเป็นต้องเข้าใจง่าย ทำให้ถามอะไรที่ซับซ้อนไม่ได้ แบบสอบถามเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากอัตราการส่งกลับ (Response rate) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าน้อยทำให้อาจจะไม่สะท้อนประชากรที่ต้องการ ซึ่งจะกล่าวถึงในเรื่องถัดไป บางครั้งผู้ตอบอาจจะทำแบบสอบถามไม่ครบ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรืออาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดจากการรีบเร่งของผู้ตอบ

2) การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ได้ถูกแบ่งแยกย่อยตามเทคนิคการสัมภาษณ์อีกมากมาย ทั้งแบ่งแยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้ประกอบ เป็นต้น ได้รวบรวมวิธีการสัมภาษณ์ไว้ดังต่อไปนี้

(1) การสัมภาษณ์ส่วนตัว (Personal Interviews)

การสัมภาษณ์ส่วนตัวจะเกิดขึ้นตามท้องถนนทั่วไป สัมภาษณ์ตามบ้าน หรืออาจจะเป็นสถานที่ที่ที่ซื้อขายจริง การสัมภาษณ์แบบนี้มักใช้เวลาไม่นานใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ข้อมูลมักจะใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทำให้ใช้กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพบกันตัวต่อตัวทำให้มีข้อดีในการอธิบายข้อคำถามหรือรายละเอียดในการสัมภาษณ์ได้มาก ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตอากัปกิริยาท่าทางได้ สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการสัมภาษณ์ได้ เช่น ภาพ เสียง แต่ทว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์คือค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะถ้าต้องสัมภาษณ์ในสถานที่ไกลๆ ค่าใช้จ่ายยิ่งสูง ต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีการฝึกฝนที่ดี ไม่สามารถถามคำถามที่เป็นส่วนตัวมากๆ เหมือนการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ เพราะยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้ดีเพียงพอในระยะเวลาอันสั้น และมีปัญหาเรื่องร้อยละการตอบกลับ การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่อนุญาตให้สัมภาษณ์เท่านั้นอาจเกิดอคติได้

(2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews)

เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นจากการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว คือช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเดินทาง เสียเวลาการรอคอยการเปลี่ยนสัมภาษณ์คนต่อไปน้อย สามารถสื่อสารอธิบายได้สองทางเมื่อเปรียบเทียบกับการสร้างแบบสอบถาม แต่ข้อเสียคือคำถามต้องสั้น กระชับ ไม่ต้องอธิบายมาก เพราะการสื่อสารให้เข้าใจยากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว นอกจากนี้ต้องใช้ระยะเวลาไม่มาก เพราะความสนใจของผู้บริโภคในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่มีจำกัด และปัญหาที่ใหญ่ที่สุดของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ คือเรื่องกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างบางประเภทไม่

สามารถสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้ เช่น กลุ่มทำงานนอกบ้าน ถ้าเกิดโทรไปหาตอนเย็นจะเป็นการรบกวนลูกค้ามาก เนื่องจากเป็นเวลาพักผ่อนของลูกค้า และจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

(3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interviews)

เป็นวิธีในการหาข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิด ความเชื่อ เจตคติที่ยากจะอธิบายได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่บางครั้งผู้วิจัยไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ ได้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของตนเอง รู้ปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้เข้าใจลูกค้าแต่ละคนได้มากยิ่งขึ้นกว่าการสัมภาษณ์ส่วนตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบนี้ต้องใช้ระยะเวลามาก บางครั้งถึงสองชั่วโมง ทำให้เก็บข้อมูลได้ไม่มาก ดังนั้นต้องระบุดูตัวอย่างให้ชัดเจนว่าต้องการกลุ่มตัวอย่างประเภทอะไร เช่น ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต (หรือกลุ่มเป้าหมายในการทำการตลาด) ผู้เชี่ยวชาญ หรือผ่านการสุ่ม นอกจากนี้ต้องดูลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์เช่น อายุเท่าไร เพศอะไร สถานะทางสังคมเศรษฐกิจเป็นอย่างไร ใช้สินค้าหรือบริการนั้นอย่างไร มีวิถีชีวิตอย่างไร และอื่นๆ ข้อดีของวิธีการนี้อย่างที่กล่าวไปข้างต้น คือ ได้รายละเอียดมาก อาจได้รายละเอียดที่ผู้สัมภาษณ์ไม่ทราบ แต่ข้อเสียของการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ใช้เวลามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าใช้เครื่องบันทึกเสียง การนำข้อมูลออกจากเครื่องบันทึกเสียงเสียเวลามาก ค่าใช้จ่ายสูงมาก อาจได้กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นตัวแทนประชากร

(4) การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group)

การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะใช้กับผู้บริโภคแบบรายบุคคลมากกว่าผู้บริโภคแบบเชิงธุรกิจ จะประกอบด้วยผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 6-8 คน เทคนิคนี้ทำให้ได้รายละเอียดเชิงลึกเหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่ส่วนที่ดีกว่าการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนได้แนวคิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่นด้วย เป็นการกระตุ้นสิ่งที่ยังไม่ได้กล่าวถึง ช่วยให้จำได้ (Recognize) ด้วย วิธีนี้ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์หลายๆ คนได้ แต่ว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบกลุ่มคือการนัดเวลาผู้ถูกสัมภาษณ์หลายๆ คนให้ตรงกัน รวมถึงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการเป็นสิ่งที่ยาก หลายๆ ครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะขอลอนตัวก่อนการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ซึ่งอาจต้องนัดแนะมากกว่าปริมาณที่ต้องการ 2-3 เท่า ลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะทำให้อ้างอิงกับกลุ่มลูกค้าในประชากรให้มากที่สุด ทำให้การคัดเลือกเป็นสิ่งที่ยาก

2.3.2 วิธีการทางอ้อม

วิธีการทางอ้อม อาทิเช่น จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า การซื้อซ้ำของลูกค้า เป็นข้อมูลที่มีข้อสมมติฐานเบื้องต้นว่า ถ้าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแตกต่างกัน จะส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ จะเห็นว่าวิธีการนี้ไม่ได้เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรง ด้วยเหตุที่ไม่ได้เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรงนี้ ทำให้เกิดมีผลจากปัจจัยอื่นมาปนต่อตัวชี้วัดเหล่านี้ ไม่ใช่แค่เพียงความพึงพอใจ

เพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องคำร้องเรียนของลูกค้า ถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่พึงพอใจเหมือนกัน แต่บางคนก็จะร้องเรียน แต่บางคนเลือกที่จะไม่ร้องเรียน อย่างไรก็ตามวิธีการทางอ้อม ก็มีข้อดี ที่เป็นการวัดเชิงปรนัย ค่าของตัวเลขที่ได้ ไม่ได้เปลี่ยนไปตามวิธีของการวัด และไม่ได้รบกวนลูกค้าด้วย

ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจ มี 5 ประการ ดังนี้

- 1) การวัดทำให้พวกเราเกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะ และต้องการความสำเร็จซึ่งจะส่งผลกระทบต่อไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
- 2) การวัดทำให้พนักงานสามารถรู้ขีดความสามารถ รู้ขีดมาตรฐานของผลงานตามปกติของเราและถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้
- 3) การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ผลทันที
- 4) การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพอใจ และบอกให้ได้ว่าทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้อาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้า
- 5) การวัดจะช่วยผลักดันจิตใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล จำเป็นต้องมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิงต่างๆ รวมทั้งการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษาอยู่ซึ่งประกอบด้วย งานวิจัยต่างๆ ดังนี้

กานต์ รัฐเพชร (2544) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาพัทลุง วัดอุปประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพสังคม และทางเศรษฐกิจของลูกค้าเงินฝาก และ 2) ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการออมของลูกค้า โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของลูกค้าเงินฝาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-50 ปี ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้หลักจากอาชีพการเกษตร แต่ประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตรควบคู่ไปด้วย ลักษณะการประกอบอาชีพการเกษตรมากกว่า กิจกรรมเป็นส่วนใหญ่ และพบว่ามีรายได้สุทธิต่อครัวเรือนประมาณ 20,000-40,000 บาทต่อปี มีค่าใช้จ่ายทางการบริโภค และทางการศึกษานับเป็นส่วนใหญ่ และพบว่าลูกค้าจะนำเงินออมไปฝากกับสถาบันการเงินมากกว่าเก็บเป็นเงินสดไว้กับตัว และวัดอุปสงค์การฝากเงินเพื่อเป็นทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยลูกค้าเองเป็นผู้ตัดสินใจฝากกับ ธ.ก.ส. เพราะเกิดความเชื่อมั่นในความมั่นคงและความปลอดภัยของ ธ.ก.ส. โดยรับทราบข่าวสารด้านเงินฝากจากพนักงาน ธ.ก.ส.

ด้านทัศนคติของลูกค้านักค้าปลีกต่อพนักงาน ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการพูดจา มารยาท ความกระตือรือร้น ความรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ อยู่ในระดับพอใจ และทัศนคติเกี่ยวกับด้านสถานที่ตั้ง สำนักงาน ความสะอาด ความสะอาด และความเรียบร้อย ลูกค้านักค้าปลีกส่วนใหญ่ ธ.ก.ส. ปรับปรุง คือให้พนักงานคอยแนะนำขั้นตอนต่างๆ เพื่อความรวดเร็ว ให้มีการจัดคิวตามลำดับก่อน-หลัง และให้เพิ่มพนักงานการเงินให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการในบางช่วงเวลา และขอให้มีการประชาสัมพันธ์ธนาคารอย่างจริงจัง เพื่อจะได้นำไปสู่การเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนาชนบท

บัณฑิต แก้วน้อย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการอำนวยความสะดวก ของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย 2) ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs 3) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ และ 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กิจการละ 30 ตัวอย่าง จากประชากรที่ประกอบธุรกิจ SMEs ในกิจการโรงงานผลิต กิจกรรมการผลิต กิจการด้านค้าส่ง/ปลีก และกิจการด้านการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้สถิติอย่างง่าย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก ของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ ในด้านพนักงาน และการบริการ นั้น อยู่ในระดับมาก แต่ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ มีทั้งระดับมากและระดับปานกลาง ในขณะที่ความพึงพอใจด้านสถานที่หรือสภาพแวดล้อมความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่สำคัญในลำดับต้นๆ นั้น ได้แก่ การขาดเงินทุนหมุนเวียน หรือขาดสภาพคล่องในการดำเนินกิจการ การขาดแคลนแรงงานฝีมือ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสินเชื่อจากสำนักงานธุรกิจใหญ่นั้น ผู้ประกอบการกิจการธุรกิจ SMEs มีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ว่า ควรอนุมัติให้เร็วขึ้นและลดจำนวนเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ลงให้เหลือเท่าที่จำเป็นจริงๆ ก็พอ สำหรับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs เห็นว่ายังสูงกว่า เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินอื่น ควรปรับลดลงบ้าง ตามสถานการณ์ของสภาพเศรษฐกิจในขณะนั้น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนการผลิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีศักยภาพ

พรรณณา เชื้อพุดตาล (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี และ 2)

เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทของสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 278 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่องและด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารจำแนกตามเพศโดยรวม และด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลาและด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพของลูกค้า โดยรวมและรายด้านลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ และลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพทำงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคาร จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 35-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารจำแนกตามประเภทสาขาของธนาคารด้านการจัดการอย่างเพียงพอและด้านการจัดการอย่างก้าวหน้าพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในประเภทสาขาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ปฏิพร เทพทอง (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปัตตานี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะโดยทั่วไปและการใช้บริการทางการเงินของผู้ประกอบการ SMEs 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อบริการของธนาคารในด้านต่างๆ 3) ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการ SMEs 4) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs แต่ละกลุ่มที่มีธนาคารในประเด็นต่างๆ และ 5) ศึกษาปัญหาของธนาคารในมุมมองของผู้ประกอบการ SMEs โดยศึกษาจากลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ของบมจ.กรุงไทย สาขาปัตตานี ที่มีรายชื่อในรายงานลูกค้าบัญชีกระแสรายวันและบัญชีเงินกู้ประจำ ณ.วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2547 และไม่เป็นลูกหนี้ NPLs โดยกำหนด

ขนาดของ SMEs คือ กิจการที่มีสินทรัพย์สุทธิไม่เกิน 200 ล้านบาท และจำนวนแรงงานไม่เกิน 200 คน ตามเงื่อนไขของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 89 ราย ใช้การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANONA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยทำอาชีพค้าขายเป็นอาชีพเดิมและมีการสืบทอดกิจการจากครอบครัว ในด้านธุรกิจนั้นพบว่า มีการประกอบกิจการประเภทการค้า (ค้าปลีกและค้าส่ง) ดำเนินงานมากกว่า 10 ปี เป็นลักษณะเจ้าของคนเดียว และส่วนใหญ่มีขนาดย่อม สถานะในปัจจุบันพบว่าเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ประกอบการ SMEs กำลังประสบปัญหาความไม่มั่นคงและมีบางส่วนกำลังจะปิดกิจการ ทั้งนี้สืบเนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ เป็นสำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อขนาดตลาดที่เล็กลง เนื่องจากการย้ายถิ่นฐานของประชากร และสภาวะความไม่มั่นคงในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชากร ส่วนประเด็นความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อธนาคารนั้น พบว่า ยังไม่มีประเด็นไหนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ได้ในระดับสูงตามความมุ่งหมายของธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ สร้างความพึงพอใจในระดับน้อยถึงปานกลาง เนื่องจากหลังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบเมื่อต้นปี 2547 ธนาคารไม่อนุญาตให้ลูกค้าเข้ามาจอร์ดบริเวณได้อาคารรวมทั้งบริเวณที่จอดรถของธนาคาร ด้านความรวดเร็วของการขออนุมัติสินเชื่อใช้เวลานานและมีหลายขั้นตอน รวมทั้งเอกสารการขอกู้ที่มีจำนวนมากเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการมีทัศนคติไม่ดีนัก ด้านพนักงาน พบว่าจำนวนของพนักงานในบางช่วงเวลามีไม่เพียงพอ แต่ผู้ประกอบการ SMEs มีทัศนคติที่ดีในประเด็นความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจและจริงใจในการให้บริการ

จิโรจ บาโหยย (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงวิธีการให้บริการด้านการเงิน และลักษณะทั่วไปของการใช้บริการ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2) วิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการทางการเงินในรูปแบบของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 3) ศึกษาปัญหาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินในรูปแบบของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในอำเภอหาดใหญ่ และ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการทางการเงินของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในอำเภอหาดใหญ่ โดยศึกษาจากผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 168 ราย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย นับถือศาสนาอิสลาม มีรายได้ระดับ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน มีธุรกิจเป็นของตนเองและมีขนาดเงินทุนในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 100,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินรูปแบบธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยทราบถึงการให้บริการของธนาคาร จากเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นผู้แนะนำ เลือกใช้บริการเงินฝาก รักษาทรัพย์ประเภทบัญชีชีวิตอะฮ์ดิณสะฟัด และเลือกใช้บริการเงินฝากเพื่อการลงทุน ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อทางการเงินหรือกรณีที่ต้องเลือกใช้บริการสินเชื่อ เลือกใช้ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารและด้านการให้บริการของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยการนับถือศาสนา มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารอิสลามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารอิสลาม พบว่าปัจจัยความถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม เป็นปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจมาก และการไม่มีดอกเบี้ยมาเกี่ยวข้องเป็นปัจจัยในการตัดสินใจมากอันดับรองลงมา ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีค่าเฉลี่ยที่มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด โดยทั้งสองปัจจัยเกิดจากความศรัทธา และเชื่อมั่นในหลักศาสนาอิสลามของลูกค้า

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของธนาคารอิสลาม สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ในการเปิดให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและมีปัญหาการเชื่อมโยงการให้บริการกับธนาคารอื่นๆ เช่น ระบบบริการอื่นๆ ผ่าน ATM และลูกค้ามีความเห็นว่าเฉพาะผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามเท่านั้นที่ควรใช้บริการกับธนาคาร ซึ่งตามหลักการของธนาคารอิสลามไม่มีการจำกัดว่าผู้ใช้บริการจะนับถือศาสนาใดสามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างเสมอภาคกัน ปัญหานี้อาจมีผลมาจากการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธนาคารอิสลามและการประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่ไม่ได้ดำเนินการอย่างเต็มที่

คณิตา รัชตเศรษฐกุล (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหาดใหญ่ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ในด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย 2) ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย และความพึงพอใจที่มีผลต่อการรับบริการสินเชื่อ และ 4) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการรับบริการสินเชื่อ โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง 265 ราย ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,000-20,000 บาท เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี เหตุผลส่วนใหญ่ในการเป็นลูกค้าธนาคาร คือ เป็นธนาคารของรัฐ มีความมั่นคงสูง และใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญามากที่สุด สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ประกอบธุรกิจด้านการบริการ ในรูปแบบห้างหุ้นส่วน จำกัด ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 10 ปี ขนาดกิจการหรือทุนจดทะเบียนจำนวน 500,000-1,000,000 บาท

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อทั้ง 3 ด้าน พบว่า 1) ด้านพนักงานธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในประเด็นความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในประเด็นความสะอาด ความเป็นระเบียบของธนาคาร และ 3) ด้านสินเชื่อ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อที่มีหลายประเภทตรงตามความต้องการมากที่สุด ปัญหาในการรับบริการสินเชื่อในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูง วงเงินอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการขาดสื่อในการประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติล่าช้า ปริมาณเอกสารประกอบการกู้มีมากเกินไป ด้านพนักงานธนาคาร ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อย และไม่ยิ้มแย้มทักทายลูกค้า

พุทธิดา เมืองนง และคณะ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ 2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. สาขาบางสะพานน้อย โดยเก็บข้อมูลลูกค้าจำนวน 353 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t-test และ LSD

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีหรือมากกว่า และอายุ 50-59 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 30-39 ปี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านระเบียบ/ขั้นตอน/วิธีการ และด้านการปฏิบัติของพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยลูกค้าที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรี สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านธุรกรรมการเงินของ ธ.ก.ส. จำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้เป็น การนำเสนอวิธีการวิจัยซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล วิธีการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว

3.1 ข้อมูลและวิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ 2 ประเภท คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยทำการศึกษาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษา เช่น องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทหารไทย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลดังกล่าวจาก บทความทางวิชาการ วารสารสิ่งพิมพ์ วารสารทางการเงินการธนาคารคู่มือระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารไทย รวมถึงข้อมูลทางวิชาการอื่นๆ จากห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถโกวิสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม (Field Survey) ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะเจาะจงซึ่งเก็บรวบรวมจากประชากรที่เป็นลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล โดยมีรายชื่อในรายงานลูกค้าเงินฝาก (ประเภทออมทรัพย์และฝากประจำ) ณ.31 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 รวมทั้งสิ้น 6,921 ราย ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับสลากแบบไม่แทนที่ จำนวน 120 ราย โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structure Questionnaires) ดังรายละเอียด

- 1) ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย สาขาสตูล
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางการเงิน เช่น ฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน ชำระหนี้เงินกู้ ชำระค่าสินค้าบริการ และชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้นจำนวน 120 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มตัวอย่างได้กระจายในช่วงวันเปิดทำการของธนาคาร ในเดือน ม.ค. - ก.พ. พ.ศ. 2553

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (ภาคผนวก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปสังคม และเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการทางการเงิน เช่น ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร ได้แก่ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร ได้แก่ ตัวพนักงาน ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการทางการเงิน สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สมบุญ จริญญาจิระตระกูล, 2551)

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

4) การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และความชัดเจนของแบบสอบถามจากนั้นนำมาปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นต่างๆ มากขึ้นแล้วจึงนำแบบสอบถามนั้นไปทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และหาค่าสถิติต่างๆ โดยวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังต่อไปนี้

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อศึกษาลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความคิดเห็น และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ในด้านตัวพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคาร ได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่ากลาง (Mid Point) ดังนี้ (สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล, 2551)

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

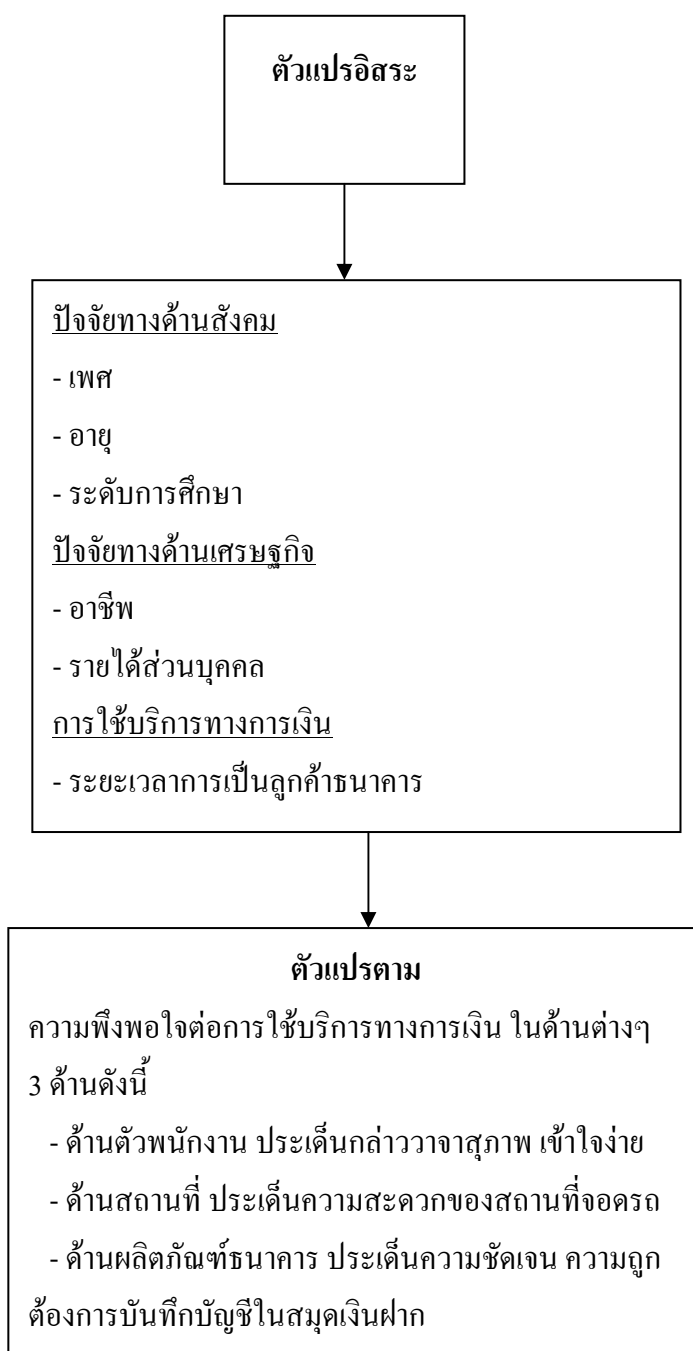
3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square statistic: χ^2) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน (Independence Test) ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) (ภาพที่ 3.1)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ปัจจัยทางด้านสังคม คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
- ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ คือ อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคล
- ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการเงิน 3 ด้าน โดยเลือกความพึงพอใจสูงสุดของแต่ละด้านเพียงประเด็นเดียว คือ ด้านตัวพนักงาน ประเด็นกล่าววาจาสุภาพ เข้าใจง่าย ด้านสถานที่ ประเด็นความสะดวกของสถานที่จอดรถ และด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ประเด็นความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) มีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งสมมติฐานในการทดสอบ

H_{01} : ปัจจัยทางด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_{A1} : ปัจจัยทางด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_{02} : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_{A2} : ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_{03} : ปัจจัยทางด้านการใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H_{A3} : ปัจจัยทางด้านการใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

3. คำนวณค่าสถิติ χ^2 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. คำนวณค่า P-Value ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สรุปผลการทดสอบ คือ ถ้าค่า P-Value น้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_A แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ถ้าค่า P-Value มากกว่าค่า α จะยอมรับ H_0 หรือปฏิเสธ H_A แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือเป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ประเด็น คือ 1) ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล 2) ลักษณะการให้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารทหารไทย 3) ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงินธนาคารทหารไทย 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมการให้บริการทางการเงินกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 5) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการเงินของ ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล

4.1 ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า

4.1.1 ลักษณะทางสังคมของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางสังคมของลูกค้าซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และสถานที่ทำงาน มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

1) เพศ

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.8

2) อายุ

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีอายุเฉลี่ย 37.46 ปี โดยมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.80 ปี อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.40 ปี และมีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 ปี แสดงให้เห็นได้ว่าลูกค้าของธนาคารในปัจจุบันอยู่ในวัยทำงานเป็นช่วงอายุที่มีศักยภาพในการทำงาน

3) สถานภาพสมรส

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 52.4 โสด คิดเป็นร้อยละ 44.2 และหย่าหรือหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.4

4) ศาสนา

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 24.1 และนับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1.7

5) ระดับการศึกษา

ลูกค้านาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.2 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 25.0 จากผลการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นว่า ลูกค้านาคารส่วนใหญ่มีการศึกษามากขึ้น ซึ่งลูกค้าที่มีการศึกษามากจะมีการวิเคราะห์ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคาร

6) ภูมิลำเนา

พบว่าลูกค้านาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองสตูล คิดเป็นร้อยละ 63.3 อำเภออื่นๆในจังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ 19.1 และเป็นคนต่างจังหวัด อาทิเช่น จังหวัดสงขลา จังหวัดพัทลุง เนื่องจากมารับราชการที่จังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ 17.6

7) สถานที่ทำงาน

ลูกค้านาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่ทำงานในเขตเทศบาลเมืองสตูล คิดเป็นร้อยละ 42.5 และตำบลอื่นๆในจังหวัดสตูล คิดเป็นร้อยละ 57.5 เนื่องจากธนาคารมีเพียงสาขาเดียวในจังหวัดสตูล ลูกค้าส่วนใหญ่จึงอยู่ในเขตเทศบาล

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางสังคมของลูกค้าธนาคารทหารไทย

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	65	54.2
หญิง	55	45.8
อายุ (ปี)		
≤ 30	40	33.3
31 - 40	37	30.8
41 - 50	28	23.4
> 50	15	12.5
เฉลี่ย	37.46	

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางสังคมของลูกค้าธนาคารทหารไทย (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	53	44.2
สมรส	63	52.4
หย่า หรือ หม้าย	4	3.4
ศาสนา		
พุทธ	89	74.2
อิสลาม	29	24.1
คริสต์	2	1.7
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา หรือ ต่ำกว่า	35	29.2
อนุปริญญา	30	25.0
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	55	45.8
ภูมิลำเนา		
อำเภอเมืองสตูล	76	63.3
อำเภอควนกาหลง	7	5.8
อำเภอท่าแพ	4	3.3
อำเภอละงู	4	3.3
อำเภอทุ่งหว้า	4	3.3
อำเภอควนโดน	2	1.7
กิ่งอำเภอมะนัง	2	1.7
ต่างจังหวัด เช่น จังหวัดสงขลา จังหวัดพัทลุง	21	17.6

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทางสังคมของลูกค้านาคารทหารไทย (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน		
เขตเทศบาลเมืองสตูล	51	42.5
ตำบลคลองขุด	27	22.5
ตำบลพิมาน	18	15.0
ตำบลตำมะลัง	16	13.4
ตำบลนลุง	4	3.3
ตำบลกำแพง	3	2.5
ตำบลควนสะตอ	1	0.8

4.1.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้ำ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้ำาคารทหารไทย ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ส่วนบุคคล รายได้ของครอบครัว รายจ่ายของครอบครัว และภาระหนี้สิน (ตารางที่ 4.2)

1) อาชีพ

ลูกค้ำาคารทหารไทย สาขาสตูล ประกอบอาชีพพนักงานและลูกจ้างบริษัท ในสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.7 เป็นเจ้าของกิจการและค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป 4.2 และมีอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 2.5

2) รายได้ส่วนบุคคล

ลูกค้ำาคารทหารไทย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,620.92 บาท กล่าวคือ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8

3) รายได้รวมของครอบครัว

ลูกค้ำาคารทหารไทย สาขาสตูล มีรายได้รวมของครอบครัวเฉลี่ย 56,500.83 บาทต่อเดือน โดยมีรายได้ของครอบครัวน้อยกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา มีรายได้รวมของครอบครัว 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.2 รายได้รวมของครอบครัว

50,001 -70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.2 และมีรายได้รวมของครอบครัวมากกว่า 70,000 บาท คิดเป็น 19.2

4) รายจ่ายของครอบครัว

ลูกค้ำชนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีรายจ่ายของครอบครัวเฉลี่ย 17,538.33 บาทต่อเดือน โดยมีรายจ่ายของครอบครัวน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีรายจ่ายของครอบครัว 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีรายจ่ายของครอบครัว 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 และรายจ่ายของครอบครัวมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0

5) ภาระหนี้สิน

ลูกค้ำชนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีภาระหนี้สินเฉลี่ย 9,701.75 บาทต่อเดือน มีภาระหนี้สินน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีภาระหนี้สินช่วง 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีภาระหนี้สินช่วง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีภาระหนี้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้ำชนาคารทหารไทย

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	43	35.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	31.7
เจ้าของกิจการ และค้าขาย	31	25.8
รับจ้าง	5	4.2
เกษตรกร	3	2.5
รายได้ส่วนบุคคล (บาท/เดือน)		
≤ 10,000	38	31.7
10,001 - 20,000	36	30.0
20,001 - 30,000	27	22.5
> 30,000	19	15.8
เฉลี่ย	22,620.92	

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทางเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
รายได้รวมของครอบครัว (บาท/เดือน)		
≤ 30,000	57	47.4
30,001 - 50,000	29	24.2
50,001 - 70,000	11	9.2
> 70,000	23	19.2
เฉลี่ย	56,500.83	
รายจ่ายของครอบครัว (บาท/เดือน)		
≤ 10,000	58	48.3
10,001 - 20,000	32	26.7
20,001 - 30,000	18	15.0
> 30,000	12	10.0
เฉลี่ย	17,538.33	
ภาระหนี้สิน		
ไม่มี	42	35.0
มี	78	65.0
จำนวนหนี้สิน (บาท/เดือน)	(n = 78)	
≤ 5,000	24	30.8
5,001 - 10,000	26	33.3
10,001 - 20,000	18	23.1
> 20,000	10	12.8
เฉลี่ย	9,701.75	

4.2 ลักษณะการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารทหารไทย

ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย สามารถสรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.3)

4.2.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า

1) จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นลูกค้าธนาคารทหารไทย

ในครอบครัวของลูกค้าธนาคารทหารไทย มีสมาชิกเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 2 คน โดยมีสมาชิกเป็นลูกค้า 1 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นลูกค้า 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 เป็นลูกค้า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 เป็นลูกค้า 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และเป็นลูกค้า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2) จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทยของครอบครัว

ในครอบครัวของลูกค้าธนาคารทหารไทย มีจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารเฉลี่ย 2 บัญชี โดยมีบัญชี 1-3 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 82.5 มีบัญชี 4-6 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 15 และมีบัญชีมากกว่า 6 บัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.5

3) เหตุผลที่เลือกใช้ธนาคารทหารไทย

เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารทหารไทย เนื่องจากพนักงานให้ความเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 63.3 อยู่ใกล้บ้านและใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 50.8 สถานที่จอดรถสะดวก คิดเป็นร้อยละ 13.3 อื่นๆ อาทิเช่น มีญาติเป็นพนักงาน อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จูงใจ คิดเป็นร้อยละ 12.5

4) ระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ลูกค้าธนาคารทหารไทยมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารมากที่สุดในช่วงไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 เป็นลูกค้า 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 เป็นลูกค้า 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และเป็นลูกค้ามากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3

5) ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

ลูกค้าธนาคารทหารไทยมีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ เดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.5 เข้ามาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.7 เข้ามาใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25 และเข้ามาใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 5.8

6) ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ลูกค้าธนาคารทหารไทยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการบริการส่วนใหญ่ 10 นาที แรก คิดเป็นร้อยละ 88.4 ใช้เวลา 11-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 5 และใช้บริการมากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 4.3 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นลูกค้าธนาคารทหารไทย (คน)		
1	64	53.3
2	40	33.3
3	9	7.5
4	5	4.2
5	2	1.7
เฉลี่ย	2	
จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทยของครอบครัว (บัญชี)		
1 - 3	99	82.5
4 - 6	18	15.0
> 6	3	2.5
เฉลี่ย	2	
เหตุผลที่เลือกใช้ธนาคารทหารไทย*		
พนักงานให้ความเป็นกันเอง	76	63.3
อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	68	56.7
มั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร	61	50.8
สถานที่จอดรถสะดวก	16	13.3
อื่นๆ เช่น มีญาติทำงานธนาคาร, ที่ทำงานเข้าเงินเดือน	15	12.5
ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร (ปี)		
≤ 5	67	55.9
6 - 10	28	23.3
11 - 15	15	12.5
> 15	10	8.3

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.3 ลักษณะการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ		
เดือนละ 2 ครั้ง	39	32.5
1 - 2 วันต่อสัปดาห์	44	36.7
3 - 4 วันต่อสัปดาห์	30	25.0
ทุกวัน	7	5.8
ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง (นาที)		
≤ 5	53	44.2
6 - 10	53	44.2
11 - 15	6	5.0
> 15	8	6.6

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.2 ลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร

ลูกค้ารับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 87.5 รับรู้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 70.8 รับรู้จากป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 45.8 รับรู้จากเพื่อนหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 43.3 รับรู้จากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 34.2 และรับรู้จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 34.2 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารทหารไทย

แหล่งข้อมูลข่าวสาร*	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
โทรทัศน์	105	87.5
เจ้าหน้าที่ธนาคาร	85	70.8
ป้ายโฆษณา	55	45.8
เพื่อน/ญาติ	52	43.3
อินเทอร์เน็ต	41	34.2
หนังสือพิมพ์และวารสารต่างๆ	41	34.2

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.3 บริการของธนาคารที่ลูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ

ผลการศึกษาลักษณะของบริการธนาคารที่ลูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.5)

1) ประเภทของบริการที่ลูกค้าใช้บริการ

นอกจากใช้บริการฝากเงิน-ถอนเงิน และ โอนเงินแล้วลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 ชำระเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 18.3 ชำระค่าประกันชีวิตและประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 15.8 และซื้อขายกองทุน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ปัจจุบันธนาคารทหารไทยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการโดยลูกค้าธนาคารไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มการฝากเงิน-ถอนเงิน-โอนเงิน จึงทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการรับบริการ

2) ประเภทของเงินฝาก

ลูกค้าใช้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 เงินฝากประจำ คิดเป็นร้อยละ 15.2 เงินฝากกระแสรายวัน คิดเป็นร้อยละ 15 และเงินฝากประเภทตัวแลกเงินแบบมีสมุดเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 2.5

3) ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีบัญชีเงินฝากพร้อมมีบัตรเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 91.7 ในจำนวนนี้เลือกใช้บริการ ATM No Limit คิดเป็นร้อยละ 73.3 เลือกใช้บริการ ATM Basic คิดเป็นร้อยละ 15.8 เลือกใช้บริการบัตรเดบิตการ์ด คิดเป็นร้อยละ 9.2 เลือกใช้บริการ ATM No Limit Next คิดเป็นร้อยละ 1.7 ลูกค้าธนาคารทหารไทย เลือกใช้บริการบัตร ATM No Limit มากที่สุด เนื่องจากประโยชน์ของบัตรประเภทนี้มีมากคือ สามารถถอนเงินฟรีได้ทุกตู้ ทุกธนาคารทั่วประเทศไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

4) ประเภทของบริการบัตรเอทีเอ็ม

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ที่ใช้บริการบัตรเอทีเอ็มกับตู้เอทีเอ็มส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับตู้เพื่อถอนเงิน รองลงมาใช้บริการตู้เอทีเอ็มเพื่อโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 70 ใช้บริการเติมเงินโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการคิดเป็นร้อยละ 14.2 เพื่อขอ Statement คิดเป็นร้อยละ 3.3 เพื่อชำระค่าตัวสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และเพื่อซื้อขายกองทุน คิดเป็นร้อยละ 1.7

5) ลักษณะการใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาชำระค่าสินค้า เช่น มิสทีน เอวอน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 42.1 ชำระค่างวดรถยนต์ของบริษัทต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 34.7 ชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย

คิดเป็นร้อยละ 33.7 ชำระค่าบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.0 ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตและประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และชำระค่าลงทะเบียนเรียนของสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันกวดวิชาต่างๆ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.4

6) ประเภทประกันชีวิตและประกันภัยของธนาคารทหารไทย

ประกันชีวิตและประกันภัยที่ธนาคารมีให้บริการ ลูกค้านาคารทหารไทย สาขา สตูล ส่วนใหญ่จะเลือกบริการ คือ ทีเอ็มบี คุ่มค่า 15/8 คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา ทีเอ็มบี คุ่มค่า 10/5 คิดเป็นร้อยละ 64.4 ทีเอ็มบี คุ่มค่า 99/8 คิดเป็นร้อยละ 56.3 ทีเอ็มบี แอ็คซิเด็นแคร์ คิดเป็นร้อยละ 50.6 ทีเอ็มบี คุ่มบ้าน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ทีเอ็มบี แคนเซอร์การ์ด คิดเป็นร้อยละ 9.2 และทีเอ็มบี มอเตอร์แคร์ คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 4.5 ประเภทของบริการที่ลูกค้านาคารทหารไทยใช้

รายการ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
ประเภทบริการที่ใช้*		
ฝากเงิน - ถอนเงิน/โอนเงิน	120	100.0
ชำระค่าสินค้าและบริการ	31	25.8
ชำระเงินกู้	22	18.3
ชำระค่าประกันชีวิตและประกันภัย	19	15.8
ซื้อ/ขายกองทุน	1	0.8
ประเภทเงินฝาก*		
เงินฝากออมทรัพย์	119	99.2
เงินฝากประจำ	23	15.2
เงินฝากกระแสรายวัน	18	15.0
ตั๋วแลกเงินแบบมีสมุด	3	2.5

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.5 ประเภทของบริการที่ถูกค้ำธนาคารทหารไทยใช้ (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n=120)	ร้อยละ
บัญชีเงินฝากพร้อมมีบัตรเดบิต/บัตรATM	(n = 120)	
มี	110	91.7
ไม่มี	10	8.3
ประเภทบัตรเดบิต/บัตรATM *	(n = 110)	
บัตรATM No Limit	88	73.3
บัตรATM No Limit Next	2	1.7
บัตรบัตรดีการ์ด	11	9.2
บัตรATM Basic	19	15.8
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบัตรเดบิต/ATM*		
ถอนเงิน	120	100.0
โอนเงิน	84	70.0
เติมเงินโทรศัพท์	30	25.0
ชำระค่าสินค้าและบริการ	17	14.2
ขอ Statement	4	3.3
จ่ายค่าตัวสายการบิน	2	1.7
ซื้อ/ขาย กองทุน	2	1.7
การชำระค่าสินค้าและบริการ*	(n=95)	
ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ	46	48.4
ชำระค่าสินค้า	40	42.1
ชำระค่าวงครยนต์	33	34.7
ชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย	32	33.7
ชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารอื่น	19	20.0
ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต/เบี้ยประกัน	19	20.0
ชำระค่าลงทะเบียนเรียน	7	7.4

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.5 ประเภทของบริการที่ถูกค้าธนาคารทหารไทยใช้ (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
ประเภทบริการด้านประกันชีวิต และประกันภัย*	(n=87)	
ทีเอ็มบี คุ่มค่า 15/8	58	66.7
ทีเอ็มบี คุ่มค่า 10/5	56	64.4
ทีเอ็มบี คุ่มค่า 99/8	49	56.3
ทีเอ็มบี แอ็คซิเด็นแคร์	44	50.6
ทีเอ็มบี คุ่มบ้าน	25	28.7
ทีเอ็มบี แคนเซอร์การ์ด	8	9.2
ทีเอ็มบี มอเตอร์แคร์	5	5.7

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.4 สถาบันการเงินอื่นที่ถูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ ด้วย คิดเป็นร้อยละ 34.2 โดยในจำนวนนี้ แบ่งเป็น ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 46.4 ธนาคารออมสิน ร้อยละ 36.6 และธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 17 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 สถาบันการเงินอื่นที่ถูกค้าธนาคารทหารไทยใช้

สถาบันการเงินอื่นที่ถูกค้าธนาคารทหารไทยใช้บริการ	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
ไม่มี	79	65.8
มี	41	34.2
สถาบันการเงินอื่นที่ถูกค้าใช้บริการ	(n = 41)	
ธนาคารกรุงไทย	19	46.4
ธนาคารออมสิน	15	36.6
ธนาคารกรุงเทพ	7	17.0

4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย

ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ จะเห็นได้ว่าลูกค้าธนาคาร มีความพึงพอใจในการใช้บริการทุกด้านในระดับมาก ยกเว้น ความสะดวกของสถานที่ จอครดมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

4.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20 ซึ่งปัจจุบันธนาคารทหารไทยได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นเรื่องหลัก การบันทึกบัญชีที่ถูกต้องจึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.17 ปัจจุบันบัตรเอทีเอ็มของธนาคารทหารไทยสามารถถอนเงินได้ทุกตู้ทุกธนาคาร ไม่เสียค่าธรรมเนียม และสามารถโอนเงินได้ทุกธนาคารรวมทั้งสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ทุกประเภทผ่านทางตู้เอทีเอ็ม มีความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีเงินกู้ และความชัดเจน ความถูกต้องการชำระค่าสินค้าและบริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 และ 3.91 ตามลำดับ ความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการเงินฝากมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.90 ผลิตภัณฑ์เงินฝากมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.80 ผลิตภัณฑ์ที่มีความทันสมัย สบายหรู มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.78

ผลิตภัณฑ์ธนาคารทหารไทย ปัจจุบันได้ออกแบบมาเพื่อลูกค้าได้จดจำได้ง่าย และตรงตามความต้องการ ความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.75 ธนาคารทหารไทยได้ออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ มากมายหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตรงตามความประสงค์ของลูกค้า และได้ออกโปรโมชั่นคอกเบี้ยที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ราคา/ค่าธรรมเนียมบัตรเดบิต/บัตร ATM ปัจจุบันธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์บัตรที่มีความหลากหลายประเภท ให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ และมีค่าธรรมเนียมของบัตรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทยด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ปัจจัย	เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- ความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก	4.2	มาก
- ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)	4.17	มาก
- ความชัดเจน ความถูกต้องในการบันทึกบัญชีเงินกู้	3.94	มาก
- ความชัดเจน ความถูกต้องในการชำระค่าสินค้าและบริการ	3.91	มาก
- ความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการเงินฝาก	3.90	มาก
- ผลิตภัณฑ์เงินฝากมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.80	มาก
- ผลิตภัณฑ์มีความทันสมัย สวยหรู	3.78	มาก
- ความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์	3.75	มาก
- ราคา/ค่าธรรมเนียมบัตรเดบิต/บัตรATM	3.70	มาก

4.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ปัจจุบันธนาคารทหารไทยมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานใหญ่ออกสำรวจพนักงานสาขาทั่วประเทศทางด้านการปฏิบัติงานการบริการแก่ลูกค้าธนาคาร พนักงานจะต้องยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเข้าใจความต้องการของลูกค้า

โดยลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านวาจาสุภาพเข้าใจง่าย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ธนาคารมีมาตรฐานการกล่าวต้อนรับลูกค้าซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องกล่าวเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ด้านการต้อนรับด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใสมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 การกล่าววาจาสุภาพจะเกิดขึ้นพร้อมกับหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 มาตรฐานของธนาคารที่พึงปฏิบัติรวมถึงการแต่งกายถูกระเบียบและสุภาพ ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 พนักงานทุกคนรีบให้การช่วยเหลือลูกค้าทันทีที่เข้ามาใช้บริการในสาขา พนักงานไหว้กล่าวทักทายทั้งก่อนและหลังการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 พนักงานธนาคารทุกคนจะต้องปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ

ไหว้พร้อมกล่าวสวัสดิ์ลูกค้าทุกคนทุกระดับไม่เลือกว่าลูกค้าจะอายุมากกว่าหรือน้อยกว่าพนักงาน ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 ธนาคารได้ออกกลยุทธ์ของธนาคารในปี 2553 โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ธนาคารจะได้ให้บริการตอบสนองลูกค้าได้ทุกกลุ่ม

ด้านความรู้ในการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 ธนาคารมีการจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานธนาคารทั่วประเทศ ด้านความสามารถในการอธิบาย/แนะนำ/ให้ข้อมูลด้วยความชัดเจน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.10 พนักงานทุกคนจะได้รับความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (Product Knowledge) กระบวนการในการบริการ (Process) กฎระเบียบธนาคาร (Rule & Regulations) และเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Customer Knowledge) เพื่อให้พนักงานเสนอความช่วยเหลือให้กับลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ติดตามงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 และด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85 พนักงานที่เจอปัญหาและไม่สามารถตอบปัญหาได้ทันทีจะนำไปปรึกษาพนักงานที่มีความรู้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันที

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัย	เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- วาจาสุภาพเข้าใจง่าย	4.46	มาก
- ยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับด้วยไมตรีจิต	4.45	มาก
- พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.43	มาก
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.37	มาก
- ไหว้กล่าวทักทายทั้งก่อนและหลังการให้บริการ	4.36	มาก
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	มาก
- ความรอบรู้ในการให้บริการ	4.14	มาก
- ความสามารถในการอธิบาย/แนะนำ/ให้ข้อมูลด้วยความชัดเจน	4.10	มาก
- ความเอาใจใส่ติดตามงาน	4.07	มาก
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3.85	มาก

4.3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ธนาคารทหารไทยได้มีการปรับปรุงสาขาของธนาคารทั่วประเทศ โดยเริ่มจากสาขาที่มีลูกค้าเข้ามาติดต่อธุรกรรมทางการเงินมากที่สุดก่อน

โดยลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงประเด็นเดียวที่ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.11 ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีสถานที่ตั้งสาขาเป็นอาคารชั้นเดียวจึงไม่สะดวกในเรื่องสถานที่จอดรถทั้งที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ด้านความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น ใบฝากเงิน ใบถอนเงิน ใบโอนเงิน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.17 ปัจจุบันธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์การตลาดใหม่โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มทั้งการฝากเงิน ถอนเงิน และ โอนเงิน เพื่อสะดวกในการใช้บริการ เรียกว่า NO Slip เป็นทางเลือกใหม่แก่ลูกค้า ด้านสถานที่นั่งพักรอ มีจำนวนเพียงพอและมีน้ำดื่มบริการลูกค้า มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 ด้านความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 ธนาคารมีการจ้างแม่บ้านทำความสะอาดอาคารธนาคารทุกวัน

ด้านความสะดวกในการใช้ตู้ ATM มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 ปัจจุบัน บัตรเอทีเอ็มธนาคารทหารไทย สามารถถอนเงินได้ทุกตู้ ทุกธนาคาร ฟรีค่าธรรมเนียมการถอนเงิน ลูกค้ามีความสะดวกและเกิดความพึงพอใจมากๆ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกอาคาร มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00 ด้านป้ายชื่อของธนาคาร มีความชัดเจนเห็นได้ง่าย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล มีเพียงสาขาเดียวในจังหวัดสตูล ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจนและหาสาขาได้ง่าย ด้านความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ความรู้ต่างๆ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 พนักงานแต่ละคนจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ก่อนเปิดทำการสาขาจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อย สลิปใบฝากเงิน ใบถอนเงิน ใบโอนเงิน และแผ่นพับ ใบปลิว ให้มีครบถ้วน ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.70 ภายในอาคารจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเวรประจำวันดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาเปิดทำการสาขา ภายนอกอาคารจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ดูแลความปลอดภัยภายนอกอาคารตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศภายในอาคาร มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.68 ด้านประกาศต่างภายในอาคารจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้มีความถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ทางสำนักงานใหญ่ออกตลาดทางโทรทัศน์ ด้านความปลอดภัยในการจอดยานพาหนะขณะมาใช้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายนอกอาคารจะเดินตรวจความเรียบร้อยของรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ของลูกค้าขณะมาติดต่อธนาคารด้วย

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทยด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร

ปัจจัย	เฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- ความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น ใบฝาก ใบถอน ใบโอนเงิน	4.17	มาก
- สถานที่นั่งพักรอ มีจำนวนเพียงพอและมีน้ำดื่มบริการ	4.15	มาก
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร	4.04	มาก
- ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM	4.01	มาก
- ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกอาคาร	4.00	มาก
- ป้ายชื่อของธนาคาร มีความชัดเจน เห็นได้ง่าย	4.00	มาก
- ความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	3.94	มาก
- ความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ความรู้ต่างๆ	3.94	มาก
- การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร	3.70	มาก
- ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ ปิดประกาศภายในธนาคาร	3.68	มาก
- ความปลอดภัยในการจอดยานพาหนะขณะมาใช้บริการ	3.50	มาก
- ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.11	ปานกลาง

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคารทหารไทย สาขาสตูล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน พบว่ามีเพียง 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ คือ เพศ และอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินด้านพนักงาน ประเด็น กล่าววาจาสุภาพเข้าใจง่าย ดังตารางที่ 4.10

4.4.1 เพศ

เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินต่อพนักงานผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการเงินจากพนักงานธนาคารมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อน ให้ความสำคัญต่อการพูดคุยมากกว่าเพศชาย

4.4.2 อาชีพ

อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ โดยเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการเงินต่อพนักงานธนาคารมากกว่าอาชีพอื่นๆ เนื่องจากเจ้าของกิจการเป็นลูกค้ารายใหญ่และมีความสำคัญต่อธนาคารเป็นอย่างมาก จึงได้รับการบริการเป็นกรณีพิเศษกว่าอาชีพอื่นๆ

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และการใช้บริการทางการเงินกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่า χ^2	ระดับนัยสำคัญ
ด้านพนักงาน - กล่าววาจาสุภาพ เข้าใจง่าย	- เพศ	6.66	*
	- อายุ	2.93	NS
	- ระดับการศึกษา	2.53	NS
	- อาชีพ	12.05	*
	- รายได้ส่วนบุคคล	1.87	NS
	- ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคาร	2.20	NS

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และการใช้บริการ
ทางการเงินกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	ค่า χ^2	ระดับ นัยสำคัญ
ด้านสถานที่ - ความสะดวกของสถานที่ จอดรถ	- เพศ	0.65	NS
	- อายุ	2.51	NS
	- ระดับการศึกษา	3.42	NS
	- อาชีพ	3.78	NS
	- รายได้ส่วนบุคคล	1.57	NS
	- ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคาร	1.40	NS
ด้านผลิตภัณฑ์ - ความชัดเจน ความถูกต้อง การบันทึกบัญชีใน สมุดเงินฝาก	- เพศ	0.98	NS
	- อายุ	5.61	NS
	- ระดับการศึกษา	5.53	NS
	- อาชีพ	6.63	NS
	- รายได้ส่วนบุคคล	5.33	NS
	- ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคาร	3.28	NS

หมายเหตุ : NS ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

* มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

4.5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

4.5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงิน

ผู้วิจัยได้สรุปปัญหา และอุปสรรคของการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย สาขาสุทนต์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จากผู้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นจำนวน 35 คน โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.11

- 1) ปัญหาสถานที่จอดรถมีน้อย เนื่องจากอาคารที่ตั้งเป็นอาคารไม่ยกพื้นจึงมีที่จอดรถเพียงช่องทางเดียว รถยนต์ที่มาติดต่อจะต้องจอดหน้าธนาคาร
- 2) ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดขึ้นช่วงพักกลางวัน ที่เหลือพนักงานปฏิบัติงานน้อย ช่วงพักกลางวันพนักงานจะมีการหมุนเวียนการพักเป็น 2 รอบ จึงทำให้ลูกค้าที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเข้ามาใช้บริการต้องใช้เวลาารอนาน

3) ปัญหาช่วงเวลาสิ้นเดือนต้องใช้เวลารอนาน เป็นปัญหาต่อเนื่องมาจากพนักงานมีน้อย และพนักงานต้องทำรายการบัญชีเงินเดือนพนักงานบริษัท จึงทำให้เปิดช่องการรับลูกค้าเพียง 1 ช่อง เท่านั้น

4) ปัญหาบัตรคิวมีจำนวนเลขน้อย และพนักงานต้องตะโกนเรียกตามคิว มีจำนวนเลขคิวเพียง 50 หมายเลข พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ต้องตะโกนเรียกคิวตามหมายเลข บางช่วงเวลาคิวหมดลูกค้าจะต้องยืนรอน้ำเคาน์เตอร์หลายคน

5) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร พบว่าธนาคารทหารไทย มีเอกสารแผ่นพับ ที่มีข้อความเข้าใจยาก ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์มาสู่ตลาดอย่างมากมายหลากหลายเพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าได้เลือกสรรให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ผลิตภัณฑ์จึงออกสู่ตลาดอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาของข้อความ

ตารางที่ 4.11 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงิน

ปัญหาและอุปสรรค*	จำนวน (n = 120)	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	85	70.8
ผู้แสดงความคิดเห็นมีปัญหา	35	29.2
ปัญหา	(n = 35)	
- สถานที่จอดรถมีน้อย	12	34.2
- จำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีน้อย	9	25.7
- ช่วงเวลาสิ้นเดือนต้องใช้เวลารอนาน	6	17.1
- แผ่นพับ โบว์ชัวร์ มีข้อความเข้าใจยาก	2	5.7
- บัตรคิวมีจำนวนเลขน้อย และพนักงานต้องตะโกนเรียกตามคิว	2	5.7
- ค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มมีราคาแพง	1	2.9
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำมาก	1	2.9
- พนักงานให้คำตอบไม่ชัดเจนเมื่อสอบถามปัญหา	1	2.9
- เคาน์เตอร์เก่าไม่สะดวกเมื่อติดต่อ	1	2.9

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.5.2 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการทางการเงิน

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะในการใช้บริการทางการเงิน จากผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอแนะความคิดเห็น จำนวน 22 คน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12

- 1) ลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ โดยเฉพาะช่วงเวลากลางวัน
- 2) ธนาคารจัดเพิ่มเนื้อที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรม
- 3) ธนาคารควรจัดส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มความรู้เพื่อจะได้ตอบคำถามต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีหลากหลาย
- 4) บัตรอัตโนมัติ ควรมีการให้บริการในเรื่องคิวที่เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องคิวระหว่างลูกค้ากันเอง
- 5) สถานที่บริการของสาขามีสภาพเก่าควรมีการปรับปรุงใหม่

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (n =120)	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	98	81.7
ผู้แสดงความคิดเห็นมีปัญหา	22	18.3
ข้อเสนอแนะ	(n =22)	
- ธนาคารควรจัดเพิ่มจำนวนพนักงาน	7	31.9
- จัดเพิ่มเนื้อที่จอดรถให้เพียงพอ	5	22.8
- ควรมีบัตรคิวอัตโนมัติบริการ	2	9.1
- ควรปรับปรุงสถานที่ใหม่ให้ทันสมัย	2	9.1
- ควรจัดส่งพนักงาน ไปอบรมเพิ่มความรู้	2	9.1
- ธนาคารควรตรวจสอบข้อความก่อนออกผลิตภัณฑ์สู่ตลาด	1	4.5
- ควรลดค่าธรรมเนียมบัตร	1	4.5
- ธนาคารควรออกโปรแกรมชั้นด้านอัตราดอกเบี้ยมาแข่งขันกับธนาคารอื่น	1	4.5
- ช่วงสิ้นเดือนพนักงานคนอื่นควรออกมาช่วยต้อนรับลูกค้า	1	4.5

หมายเหตุ * หมายถึงเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงินของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล สามารถสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ข้อจำกัดจากการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าถึงความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า ธนาคารทหารไทย สาขา สตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล 2) ลักษณะการให้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล 3) ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงินธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล และ 4) ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการให้บริการทางการเงินของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย สาขาสตูล และเข้ามาใช้บริการทางการเงินในธนาคาร จำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติไคสแควร์ (Chi-Square statistic: χ^2) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.2 มีอายุเฉลี่ย 38 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.4 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 74.2 มีการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 45.8 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 63.3 สถานที่ทำงานอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสตูล ร้อยละ 42.5 ลูกค้ามีอาชีพเป็นพนักงาน และลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 35.8 และเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.7 รายได้ส่วนบุคคลและรายได้รวมของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 22,620.92 และ 56,500 บาท ตามลำดับ มีรายจ่ายของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 17,540 บาท มีภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน 9,700 บาท

5.1.2 ลักษณะการให้บริการทางการเงินของลูกค้า

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ครอบครัวหนึ่งจะเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 2 คน มีจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารเฉลี่ย 2 บัญชีต่อคน เหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารทหารไทย คือ พนักงานให้ความเป็นกันเอง ร้อยละ 63.3 อยู่ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 56.7 มั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร ร้อยละ 50.8 มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารไม่เกิน 5 ปี

ร้อยละ 55.9 มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 36.7 และเดือนละ 2 ครั้ง ร้อยละ 32.5 มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งไม่เกิน 10 นาที ลูกค้ายส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของธนาคารจากโทรทัศน์ ร้อยละ 90.0 จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ร้อยละ 70.8 โดยทั้งหมดจะใช้บริการประเภทฝากเงิน ถอนเงิน และโอนเงิน ประเภทเงินฝากส่วนใหญ่เป็นเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ร้อยละ 99.2 ลูกค้ายมีบัญชีเงินฝากพร้อมมีบัตรเอทีเอ็ม ร้อยละ 91.7 บัตรเอทีเอ็มที่เลือกใช้เป็นบัตร ATM No Limit ร้อยละ 73.3 ลูกค้ายใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 38.3 บริการด้านประกันชีวิต และประกันภัย ร้อยละ 70.8

5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารทหารไทยจากการใช้บริการทางการเงิน

ลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสดุด มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมากทุกประเด็น คือ เรื่องความชัดเจน ความถูกต้องในการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ(ATM) พนักงานผู้ให้บริการกล่าววาจาสุภาพ เข้าใจง่าย และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารประกอบการทำธุรกรรมมีความพร้อม สถานที่นั่งมีจำนวนเพียงพอและมีน้ำดื่มบริการ ยกเว้นเรื่องความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน พบว่ามีเพียง 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ คือ เพศ และอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินด้านพนักงาน ประเด็น กล่าววาจาสุภาพเข้าใจง่าย

5.1.5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

1) ปัญหา และอุปสรรค

ปัญหาสถานที่จอดรถมีน้อย เนื่องจากอาคารที่ตั้งเป็นอาคารไม่ยกพื้นจึงมีที่จอดรถเพียงช่องทางเดียว รถยนต์ที่มาติดต่อก็ต้องจอดรอหน้าธนาคาร

ปัญหาจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีน้อย การปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดปัญหาขึ้นช่วงพักกลางวัน เนื่องจากเหลือพนักงานปฏิบัติงานน้อยช่วงพักกลางวัน พนักงานจะมีการหมุนเวียนการพักเป็น 2 รอบ จึงทำให้ลูกค้ายที่เป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเข้ามาใช้บริการ ต้องใช้เวลารอนานปัญหาช่วงเวลาดิ้นเดือนก็เช่นเดียวกัน จะเกิดปัญหาต่อเนื่องกันมา และพนักงานต้องทำรายการบัญชีเงินเดือนพนักงานบริษัท จึงทำให้เปิดช่องการรับลูกค้ายเพียง 1 ช่อง เท่านั้น

ปัญหาบัตรคิวมีจำนวนเลขน้อย และพนักงานต้องตะโกนเรียกตามคิว พนักงานหน้าเคาน์เตอร์มีจำนวนเลขคิวเพียง 50 เลข ไม่เพียงพอและต้องตะโกนเรียกคิวตามหมายเลข บางช่วงเวลาเลขคิวหมดลูกค้าจะต้องยืนรอน้ำหน้าเคาน์เตอร์หลายคน

ปัญหาเอกสารแผ่นพับ โบว์ชัวร์ ที่มีข้อความเข้าใจยาก ปัญหาค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็มมีราคา บัตรเอทีเอ็มของธนาคารทหารไทยมีออกมาหลายแบบ และหลายราคาให้เลือก บัตรที่มีประโยชน์ต่อลูกค้าสูงสุด ลูกค้าคิดว่ามีราคาค่อนข้างสูง ปัญหาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ธนาคารได้ออกผลิตภัณฑ์มาสู่ตลาดอย่างมากมายหลากหลายเพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าได้เลือกสรรให้ตรงกับความต้องการของตนเอง

2) ข้อเสนอแนะ

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ โดยเฉพาะช่วงเวลากลางวัน ลูกค้าต้องการให้ธนาคารจัดส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มความรู้ เพื่อจะได้ตอบคำถามต่างๆของผลิตภัณฑ์ธนาคารที่มีหลากหลาย ลูกค้าต้องการให้พนักงานท่านอื่นออกมาช่วยต้อนรับลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ช่วงเวลาสิ้นเดือน

ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร ลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มเนื้อที่จอดรถให้เพียงพอ ลูกค้าต้องการให้มีบัตรคิวอัตโนมัติบริการ เป็นการสะดวกเมื่อบัตรคิวหมด และลูกค้าต้องการให้ธนาคารสาขาควรปรับปรุงสถานที่ตั้งใหม่ให้ทันสมัย

5.2 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการทางการเงินธนาคารทหารไทย สาขาสตูล โดยแยกประเด็นเสนอแนะ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

- 1) ธนาคารควรมีการจัดการเรื่องสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเร่งด่วน
- 2) ธนาคารควรจัดเพิ่มจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และพนักงานควรหมุนเวียนการออกไปรับประทานอาหาร โดยทุกคนสามารถทำหน้าที่เคาน์เตอร์ได้ทุกช่องบริการ
- 3) ธนาคารควรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการแก้ปัญหา และควรจัดอบรมให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบกับตำแหน่งนั้นๆ อบรมเสริมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ออกสู่ตลาด
- 4) ธนาคารควรออกสำรวจความต้องการของลูกค้าด้านเงินฝาก และศึกษาตลาดของกลุ่มแข่งขันว่ามีการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภทใดบ้าง ธนาคารจะได้ออกผลิตภัณฑ์เงินฝากที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันได้และตรงตามความต้องการของลูกค้า

5) ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล ควรออกประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ และเสนอผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้รับประโยชน์มากที่สุดเพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้าเดิมไม่ให้ย้ายธนาคาร

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับลูกค้า

ลูกค้าควรศึกษาผลิตภัณฑ์ธนาคารทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ รวมทั้งเงื่อนไข และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เพื่อประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้สูงสุด

5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูลครั้งนี้ ผู้วิจัยพบอุปสรรคและข้อจำกัดจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยส่วนหนึ่งได้แจกแบบสอบถามในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ พบว่าลูกค้าบางคนจะรีบร้อนตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนทุกคำถาม บางคนตอบแบบสอบถามมีข้อโต้แย้งว่าแบบสอบถามมีคำถามมากเกินไปไม่อยากตอบ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยต้องขอบคุณมาในโอกาสนี้ด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินธนาคารทหารไทย ดังนี้

- 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการธนาคารทหารไทย
- 2) ศึกษาถึงเหตุผลและปัจจัยที่ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการธนาคารทหารไทย เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุและจะได้แก้ไขปรับปรุงถึงกลุ่มลูกค้าได้
- 3) ศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทย อาทิเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

บรรณานุกรม

- กานต์ รัฐเพ็ชร. 2544. **ทัศนคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง**. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ก้องเกียรติ รักม่วงศ์. 2548. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทดสอบตัวอย่างทางธรรมชาติและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ในศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณิตา รัชตเศรษฐกุล. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คะนิงสุข นิลมาท. 2547. **ทัศนคติของลูกค้าเงินฝากที่มีต่อการให้บริการในรูปแบบธนาคารชาริอฮ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย : กรณีศึกษา สาขาสงขลา دارุสลิม อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิโรจ บาโห่งยี่. 2547. **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2547
- ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2541. **การวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค. ทฤษฎีการวัดความพึงพอใจ**. [ออนไลน์]. URL : <http://www.lib.ru.ac.th/> [สืบค้นวันที่ 6 สิงหาคม 2552]
- ชนพร ชุมวรรฐานี. 2539. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [ออนไลน์]. URL : <http://library.nida.ac.th/> [สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2552]
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). 2551ก. **ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**. [ออนไลน์]. URL : http://www.tmbbank.com/TMBBank/aboutus/default_th.html [สืบค้นวันที่ 6 สิงหาคม 2552]
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). 2551ข. **ผลิตภัณฑ์ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**. [ออนไลน์]. URL : http://www.tmbbank.com/TMBBank/aboutus/default_th.html [สืบค้นวันที่ 6 สิงหาคม 2552]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). 2551ค. **แผนที่ตั้งสาขาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).** [ออนไลน์]. URL : http://www.tmbbank.com/TMBBank/aboutus/default_th.html [สืบค้นวันที่ 6 สิงหาคม 2552]
- นพมาศ ชีระเวคิน. 2539. **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญทักษ์ หวังเจริญ. 2552. **A year's missions of TMB Bank CEO.** ฐานเศรษฐกิจ. 20 กรกฎาคม
- บัณฑิต แก้วน้อย. 2546. **ความพึงพอใจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย.** สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปฏิพร เทพทอง. 2547. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อบมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาปัตตานี.** สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาภัทร ชูทอง. 2551. **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริหารงานของกลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิตพัฒนา 5.7.9 วัดเจริญญูผา อำเภอรัศมี จังหวัดสงขลา.** สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. 2547. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี.** [ออนไลน์]. URL:<http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%> [สืบค้นวันที่ 4 สิงหาคม 2551]
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. “ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจประชาชาติธุรกิจ”, **มติชน.** 25 มีนาคม 2546, หน้า 20.
- พุทธิดา เมืองนองและคณะ. 2549. **ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** ปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพฑูรย์ เริงกมล. 2540. **ความพึงพอใจที่ส่งผลกระทบต่อความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ของครู – อาจารย์ อาชีวศึกษาใน ต.ชนู อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา.** [ออนไลน์]. URL : http://www.spu.ac.th/research/02_01.pdf [สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2552]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ระเปียบ ยุเต็น. 2543. **ปัจจัยจูงใจในการรับบริการฝากเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) สาขากันตัง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง. ปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**
- วิไลรัตน์ สีเหมือน. 2551. **การรับรู้ต่อการจัดการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง. [ออนไลน์]. URL : <http://www.kanchanaburi.ru.ac.th/km/pdf/chapter2.pdf> [สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2552]**
- สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล. 2551. **เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาวิธีวิจัยทางธุรกิจเกษตร. หลักสูตรปริญญาโท สาขาธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**
- อมรรัตน์ เขาวลิต. 2541. **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการ จัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. [ออนไลน์]. URL : <http://www.lib.ru.ac.th/> [สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2552]**
- อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน. 2543 **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). [ออนไลน์]. URL : <http://www.totinnovate.com/> [สืบค้นวันที่ 16 ธันวาคม 2552]**

ภาคผนวก

QNN

สถานที่

วันที่

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารทหารไทย

สาขาสถูล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือประกอบการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อสารนิพนธ์ (Minor Thesis) สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจเกษตร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยและเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารทหารไทย สาขาสถูล เพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ และแนวทางแก้ไขการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามบนพื้นฐานความเป็นจริงและโดยอิสระ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ในภาพรวม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ลักษณะการให้บริการทางการเงินของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการใช้บริการทางการเงิน

.....

.

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามหรือเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า

() 4. หม้าย

4. ศาสนา

() 1. พุทธ

() 2. อิสลาม

() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

() 2. มัธยมศึกษา

() 3. อนุปริญญา

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

() 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 2. เจ้าของกิจการ

() 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท

() 4. เกษตรกร

() 5. ค้าขาย

() 6. รับจ้าง

() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้ทุกประเภท) ประมาณ บาท

8. รายได้รวมครอบครัว (รวมตัวท่าน) เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ บาท

9. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ บาท

10. ภาระหนี้สินต่อเดือน ประมาณ บาท

11. ภูมิลำเนาของท่านอยู่ในเขตอำเภอ/กิ่งอำเภอ อะไร

() 1. อำเภอเมืองสตูล

() 2. อำเภอกวนโดน

() 3. อำเภอกวนกาหลง

() 4. อำเภอท่าแพ

() 5. อำเภอละงู

() 6. อำเภอทุ่งหว้า

() 7. กิ่งอำเภอมะนัง

() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. สถานที่ทำงานในปัจจุบันอยู่ในเขตตำบล อะไร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เขตเทศบาลเมืองสตูล | <input type="checkbox"/> 2. ตำบลพิมาน |
| <input type="checkbox"/> 3. ตำบลคลองขุด | <input type="checkbox"/> 4. ตำบลหลุง |
| <input type="checkbox"/> 5. ตำบลตำมะลัง | <input type="checkbox"/> 6. ตำบลเจ๊ะบิลัง |
| <input type="checkbox"/> 7. ตำบลแปะระ | <input type="checkbox"/> 8. ตำบลกำแพง |
| <input type="checkbox"/> 9. ตำบลควนสะอาด | <input type="checkbox"/> 9. ตำบลย่านซื่อ |
| <input type="checkbox"/> 11. ตำบลอื่นๆ (โปรดระบุ) | |

13 ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับธนาคาร จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> 2. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือพิมพ์และวารสารต่างๆ | <input type="checkbox"/> 4. วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 5. ป้ายโฆษณา | <input type="checkbox"/> 6. เพื่อน/ญาติ |
| <input type="checkbox"/> 7. เจ้าหน้าที่ธนาคาร | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาสตูล

1. ในครอบครัวของท่านเป็นลูกค้าธนาคารทหารไทย จำนวน

2. ในครอบครัวของท่านมีจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย จำนวน..... บัญชี

3. แหล่งที่มาของรายได้ท่านมาจากที่ใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เงินเดือน | <input type="checkbox"/> 2. รายได้จากธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. รายได้จากการจ้างงาน | <input type="checkbox"/> 4. ขายหลักทรัพย์/กองทุน |
| <input type="checkbox"/> 5. มรดก/ของขวัญ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

4. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการของธนาคารทหารไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน
2. สถานที่จอดรถสะดวก
3. พนักงานให้ความเป็นกันเอง
4. มั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5.ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 2-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 11-15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 16 ปีขึ้นไป | |

6. ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ

- () 1. 1-2 วันต่อสัปดาห์
 () 2. 3-4 วันต่อสัปดาห์
 () 3. ทุกวัน
 () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

- () 1. น้อยกว่า 5 นาที () 2. 6-10 นาที
 () 3. 11-15 นาที () มากกว่า 15 นาที

8. ท่านใช้บริการทางการเงินประเภทใดบ้างของธนาคารทหารไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ฝากเงิน-ถอนเงิน/โอนเงิน
 () 2. ชำระเงินกู้
 () 3. ชำระค่าสินค้าและบริการ เช่น ชำระค่าวงรถยนต์, ชำระค่าลงทะเบียนเรียน
 () 4. ชำระค่าประกันชีวิต
 () 5. ซื้อ/ขายกองทุน
 () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. ท่านเลือกใช้บริการเงินฝากประเภทใดบ้างของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เงินฝากออมทรัพย์
 () 2. เงินฝากประจำ
 () 3. เงินฝากกระแสรายวัน
 () 4. ตัวแลกเงินแบบมีสมุด
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. ท่านมีบัญชีเงินฝากพร้อมทั้งมีบัตรเดบิต/บัตรATM หรือไม่

- () 1. มี (ถ้ามีตอบข้อ 11 และ 12) () 2. ไม่มี

11. ท่านใช้บริการบัตรเดบิต/บัตรATM ประเภทใด

- () 1. บัตรATM No Limit
 () 2. บัตรATM No Limit Next
 () 3. บัตรบัตรดีการ์ด
 () 4. บัตรATM Basic
 () 5. บัตรอื่นๆ (โปรดระบุ)

12. ท่านใช้บริการบัตรเดบิต/ATM กับผู้ของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ถอนเงิน
- () 2. โอนเงิน
- () 3. เติมเงินค่าใช้จ่ายโทรศัพท์มือถือ
- () 4. ชำระค่าสินค้าและบริการ
- () 5. ขอStatement
- () 6. จ่ายค่าตัวสายการบินนกอแอร์
- () 7. ซื้อประกันอุบัติเหตุการเดินทาง
- () 8. บริการซื้อ/ขายกองทุน
- () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)

13. ท่านชำระค่าสินค้าและบริการประเภทใดบ้างกับธนาคารทหารไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชำระค่าวงครยนต์
- () 2. ชำระค่าสินค้า เช่น มีสทิน
- () 3. ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ
- () 4. ชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารทหารไทย
- () 5. ชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารอื่น เช่น บัตรKTC, บัตรCITIBANK
- () 6. ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต/เบี้ยประกันภัย
- () 7. ชำระค่าลงทะเบียนเรียน
- () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

14. ท่านทราบรายละเอียดรูปแบบการประกันชีวิต และรูปแบบการประกันภัย ประเภทใดบ้างของธนาคารทหารไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ทีเอ็มบี คุ่มค่า 15/8
- () 2. ทีเอ็มบี คุ่มค่า 10/5
- () 3. ทีเอ็มบี คุ่มค่า 99/8
- () 4. ทีเอ็มบี คุ่มบ้าน
- () 5. ทีเอ็มบี แอ็คซิเด็นแคร์
- () 6. ทีเอ็มบี มอเตอร์แคร์
- () 7. ทีเอ็มบี แคนเซอร์การ์ด

15. ท่านเลือกใช้บริการทางการเงินกับสถาบันการเงินอื่นหรือไม่

- () 1. ใช่ (โปรดระบุ).....
- () 2. ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการทางการเงิน

ในการใช้บริการทางการเงินของ ธนาคารทหารไทย สาขาสตูล หัวข้อข้างล่างนี้ท่านมีความพึงพอใจในการบริการทางการเงินมากน้อยเพียงใด โดยให้ระดับ 5= มีความพึงพอใจมากที่สุด, 4= มีความพึงพอใจมาก, 3= มีความพึงพอใจปานกลาง, 2=มีความพึงพอใจน้อย, 1= มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร					
1. ความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์					
2. ผลิตภัณฑ์เงินฝากมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการเงินฝาก					
4. ความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีในสมุดเงินฝาก					
5. ความชัดเจน ความถูกต้องการบันทึกบัญชีเงินกู้					
6. ความชัดเจน ความถูกต้องการชำระค่าสินค้าและบริการ					
7. ผลิตภัณฑ์มีความทันสมัย สวยหรู					
8. ราคา/ค่าธรรมเนียมบัตรเดบิต/บัตรATM					
9. ความสะดวกรวดเร็วของการใช้บริการจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ(ATM)					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. ความสามารถในการอธิบาย/แนะนำ/ให้ข้อมูลที่สอบถามด้วยความชัดเจน					
3. ความรอบรู้ในการให้บริการ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
6. ความเอาใจใส่ติดตามงาน					
7. วาจาสุภาพเข้าใจง่าย					
8. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
9. ให้อีกกล่าวทักทายทั้งก่อนและหลังการให้บริการ					
10. ยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับด้วยไมตรีจิต					
สถานที่ติดต่อของธนาคาร					
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายนอกอาคาร					
2. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร					
3. การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร					
4. ความปลอดภัยในการจอดยานพาหนะขณะมาใช้บริการ					
5. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
6. ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยภายในธนาคาร					
7. ป้ายชื่อของธนาคาร มีความชัดเจน เห็นได้ง่าย					
8. ความสะดวกในการใช้ตู้ ATM					
9. ความพร้อมของเอกสารประกอบการทำธุรกรรม เช่น ใบฝาก ใบถอน ใบโอนเงิน					
10. ความพร้อมของแผ่นพับ ใบปลิว ข้อความประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ความรู้ต่างๆ					
11. สถานที่นั่งพักรอ มีจำนวนเพียงพอและมีน้ำดื่มบริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อื่นๆ					
.....					
.....					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม *****

น.ส.ชนิษฐา โกวิทพิทยาการ

ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาว ชนิษฐา โกวิทพิทยาการ

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบันการศึกษา	ปีที่สำเร็จการศึกษา
เศรษฐศาสตร (การพัฒนา)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ปี พ.ศ. 2543

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

พ.ศ.2544 - 2545	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ.2546 - 2547	พนักงานธนาคาร ระดับเจ้าหน้าที่ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
พ.ศ.2548- 2551	พนักงานสินเชื่อ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล
พ.ศ.2552 — ปัจจุบัน	พนักงานบริการลูกค้า ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสตูล