

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขานาเชือก อำเภอนาเชือก
จังหวัดมหาสารคาม
THE FACTORS THAT EFFECT THE DECISION MAKING OF CUSTOMERS FOR
USING GOVERNMENT SAVINGS BANK SERVICE AT A.NA CHUEAK,
MAHA SARAKHAM PROVINCE

วรรณรญา ศรีปัญญา¹
นิติพล ภูตะโชติ²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขานาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 30 ปี สัญชาติไทย สถานภาพโสด ยังไม่มีบุตร อาชีพข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ รายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ข้อมูลด้านพฤติกรรม พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการฝาก/ถอนเงิน ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. มากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ความคิดเห็นมากที่สุด ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานบริการสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์และแต่งกายสุภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนไม่ซับซ้อนและเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ มีผลิตภัณฑ์ที่ผลตอบแทนคุ้มค่า ด้านราคา มีค่าธรรมเนียมถูกและอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เวลาเปิด – ปิดที่เหมาะสม ด้านการส่งเสริมการตลาด ทราบข้อมูลจากการแนะนำของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ

คำสำคัญ: การตัดสินใจ พฤติกรรม คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The study aim to study about the factor that effect the decision making of customers for using Government Savings Bank service at A.Na Chueak, Maha Sarakham province. Moreover, it deeply studied in personal information, customer behavior, and factor effected decision making. Therefore, the Government Saving banker could apply the conclusion to improve bank service. The study collected questionnaire from 400 customers. As conclusion, the study found that the majority of customers were female, aged between 26-30 years old, Thai, single, no children, government officers, income between 10,001-20,000baht, and graduated bachelor degree. About behavior, the study found that most customer used deposit/withdrawal service, using service less than 1time per week, and using service at 1.01-2.00 pm. For factor that effect decision making, firstly, about the banker, customer prefer the polite,good human relation, and strong personality. Secondly, about service, they prefer the non-duplicated service and security. The most important factor was the banking product. They prefer the worth return, low bank fee, high interest rate of deposit, the suitable working time, approving data from banker and enough facilities.

Keywords: decision,behavior,service quality

¹ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ (MBA) มหาวิทยาลัยขอนแก่น 12/1 ม.3 บ้านไทยสามัคคี อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 44190 +66-(0) 9-5662-4820 tib_wanraya1414@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ธนาคารออมสินก่อตั้งโดยสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๖ พระองค์ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ และเพื่อให้ประชาชนมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินขึ้น นามว่า “ ลิฟอ์เทีย ” ในปี พ.ศ.2450 เพื่อให้เป็นประโยชน์เกื้อกูลไปถึงราษฎรอย่างทั่วถึงจึงได้จัดตั้งเป็น “ คลังออมสิน ” ได้ถ่ายโอนกิจการไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขซึ่งถือเป็นยุคแห่งความก้าวหน้าของคลังออมสิน จากนั้นรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะคลังออมสินเป็นองค์กรรัฐภายใต้การควบคุมของรัฐมนตรีกระทรวงการคลังก็ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ ธนาคารออมสิน ” นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา

ปัจจุบันธนาคารมีความสำคัญเป็นอย่างมากมีการแข่งขันที่รุนแรงซึ่งแต่ละธนาคารได้เริ่มขยายสาขาไปเปิดในอำเภอเล็กๆมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ธนาคารออมสินก็เช่นกันที่ได้ขยายสาขาไปเปิดที่อำเภอ นานาชาติ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งอำเภอเวลานี้มีธนาคารทั้งหมด 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารธนาคารกรุงไทย ด้วยขนาดของอำเภอ นานาชาติ ซึ่งเป็นอำเภอที่มีขนาดเล็กทำให้ลูกค้ามีอำนาจต่อรองถ้าหากลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ

ปัญหาของธนาคารออมสินสาขานานาชาติ คือ ลูกค้าบางคนยังยึดติดกับภาพลักษณ์แบบเดิมจากที่เคยได้ไปใช้บริการธนาคารออมสินในอดีตแล้วเกิดความไม่พอใจในเรื่องของการให้บริการที่ล่าช้า ระบบล่าสมัย พนักงานบริการไม่สุภาพ ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหานี้ จึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขานานาชาติ อำเภอ นานาชาติ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ [1]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารออมสินสาขานานาชาติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขานานาชาติ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขานานาชาติ

วิธีการศึกษา

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขานานาชาติ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขานานาชาติโดยใช้สูตรคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด [2]

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaire)[3] โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร สัญชาติ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลของพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามมีลักษณะปลายปิดชนิดมาตราส่วนค่า(Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ปานกลาง (3) ไม่เห็นด้วย (2) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด จากการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีวิธีการ ดังนี้ [4]

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือกของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

2. การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดต่างๆจากบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วารสาร ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพของการให้บริการ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก

ด้านพฤติกรรม พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการฝากเงินและถอนเงินมากที่สุด ความถี่ในการมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น.

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือก

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเนาเชือกแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ด้านราคา การมีผลิตภัณฑ์ที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่ามีผลอยู่ในระดับมาก ด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการมีผลอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เวลาเปิดทำการและปิดทำการมีผลอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด การได้รับข้อมูลต่างๆจากพนักงาน มีผลอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร การที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมีผลในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของธนาคารมีผลในระดับมากที่สุด และด้านลักษณะทางกายภาพ มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก มีผลในระดับมาก

แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถเพื่อให้เพียงพอและสะดวกต่อการมาใช้บริการของลูกค้า เนื่องจาก

ธนาคารออมสินสาขาเขาตั้งอยู่บริเวณสี่แยกไฟแดงเมื่อลูกค้ามาใช้บริการก็จะมีปัญหาในเรื่องการหาที่จอดรถ เพราะจอดเป็นเวลานานไม่ได้ และในบางครั้งลูกค้าต้องวนรถหลายรอบเพื่อที่จะหาที่จอดรถ บางคนต้องจอดรถไว้ อีกที่หนึ่งเพื่อที่จะมาธนาคารทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สะดวกในการมาใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงมีความคิดเห็นว่าควรจะ ย้ายที่ตั้งสาขาไปในที่ที่มีสถานที่กว้างขวางขึ้น มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารออมสินยังขาดการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆที่เป็นจุดแข็งของธนาคาร เช่น เงินฝากประจำประเภทยกเว้นภาษี การฝากสลากออมสิน ซึ่งจะได้รับยกเว้นภาษีไม่ว่าจะฝากเท่าไรก็ตามทั้งดอกเบี้ยและเงินต้น ควรปรับปรุงเรื่องการออกแบบของที่ระลึกให้มีความทันสมัย สวยงาม สามารถใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าอยากซื้อผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลากร

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

4. ด้านกระบวนการให้บริการ

นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้นในเรื่องของระบบข้อมูลลูกค้า เช่น กรณีที่ลูกค้ามาถอนหน้าเคาท์เตอร์ แล้วลืมเอาบัตรประชาชนมาด้วย ควรจะพัฒนาให้มีระบบสแกนบัตรประชาชนลูกค้าเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบ ข้อมูลลูกค้าได้ทันที ลูกค้าจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางกลับไปเอาบัตรประชาชนที่บ้านมาอีก และการจ่ายค่าธรรมเนียมรายปีบัตร ATM บัตร VISA ของธนาคารออมสินยังถือเป็นจุดอ่อนเพราะถ้าครบกำหนดชำระค่าธรรมเนียมรายปีแล้วไม่มีเงินในบัญชีให้ระบบหักได้ลูกค้าจะต้องมาเสียค่าธรรมเนียมรายปีด้วยตนเองที่ธนาคารซึ่งถ้าหากลูกค้าต้องการกดเงินใช้แบบเร่งด่วนในวันที่ธนาคารปิดทำการก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความเดือดร้อนไม่สามารถถอนเงินได้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรจะให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมรายปีได้ทันทีที่ตู้ ATM เมื่อมีเงินในบัญชี

สรุป

ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26 – 30 ปี เป็นคนสัญชาติไทยทั้งหมด สถานภาพโสด ยังไม่มีบุตร ประกอบอาชีพข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานรัฐ มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท และจบปริญญาตรีมากที่สุด ด้านพฤติกรรม ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการฝากเงินและถอนเงินมากที่สุด ความถี่ในการมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือช่วง 12.01 – 14.00 น. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร มีมนุษย์สัมพันธ์ดี ด้านกระบวนการให้บริการ เชื่อมถือในระบบความปลอดภัยของธนาคาร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ มีผลิตภัณฑ์ที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ด้านราคา การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในอัตราที่ไม่สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เวลาเปิดทำการและปิดทำงานมีความเหมาะสม ด้านการส่งเสริมการตลาด การได้รับคำแนะนำจากพนักงานที่ทำให้มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น และด้านลักษณะทางกายภาพ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเก็บแบบสอบถามเป็นระยะๆ เพื่อที่จะได้ทราบผลการใช้บริการของลูกค้าว่ามีเรื่องใดบ้างที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข และเพื่อเป็นการรักษาคุณภาพการให้บริการ
2. สถานที่ตั้งของธนาคารออมสินสาขานาเชือกควรจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ลูกค้าสามารถจอดรถได้สะดวกเมื่อมาใช้บริการ
3. ควรแจกของที่ระลึกให้กับลูกค้าเมื่อมาทำธุรกรรมกับธนาคารให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าอยากใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากยิ่งขึ้น และการออกแบบของที่ระลึกควรจะต้องมีความทันสมัยเหมาะสมกับสังคมในปัจจุบันสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยดีผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.นิติพล ภูตะโชติ เป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่ามาคอยให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยในครั้งนี้ออกมาอย่างดีที่สุด

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย รวมทั้งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสศึกษาในระดับปริญญาโทในสถาบันที่มีคุณภาพและคอยให้กำลังใจที่ดีตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

- [1] อีริกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา.(2557).การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [2] ธาณิชร์ ศิลป์จารุ.(2552).การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 10.กรุงเทพ : บิซิเนสอาร์ แอนด์ดี
- [3] มัลลิกา บุณนาค.(2555).สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพ :
- [4] ธาณิชร์ ศิลป์จารุ.(2557).การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 15.กรุงเทพ : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิซิเนสอาร์แอนด์ดี