



สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล นำเสนอผลโพล เรื่อง
ความพอใจต่อบริการของธนาคาร

ดร.นพดล กรรณิกา ผู้อำนวยการสำนักวิจัยซูเปอร์โพล (SUPER POLL) นำเสนอผลโพล เรื่อง ความพอใจต่อบริการของธนาคาร กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนทุกสาขาอาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 1,153 ตัวอย่าง โดยดำเนินโครงการระหว่าง วันที่ 1 - 6 กันยายน พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา

ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.3 ใช้บริการของธนาคารครั้งล่าสุดไม่เกิน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ในขณะที่ร้อยละ 49.7 ใช้บริการครั้งล่าสุดเกินกว่า 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา

เมื่อสอบถามถึงความแตกต่างของการให้บริการของธนาคารที่เคยใช้ พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 61.9 ระบุ คุณภาพบริการของธนาคารแต่ละแห่งแตกต่างกัน ในขณะที่ร้อยละ 38.1 ระบุไม่แตกต่างกัน

เมื่อถามถึงความผูกพันกับธนาคารที่ใช้บริการอยู่ในขณะนี้ เปรียบเทียบระหว่างลูกค้าธนาคารรัฐ และธนาคารเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 81.4 ของลูกค้าธนาคารรัฐมีความผูกพันกับธนาคารระดับ มาก มากกว่า ลูกค้าธนาคารเอกชนที่มีอยู่ร้อยละ 75.0 นอกจากนี้ ที่น่าสนใจคือ ลูกค้าธนาคารรัฐ มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารเฉลี่ยสูงกว่า ลูกค้าธนาคารเอกชน เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน ลูกค้าธนาคารรัฐพอใจต่อการบริการอยู่ที่ 8.75 คะแนน ขณะที่ ลูกค้าธนาคารเอกชน พอใจอยู่ที่ 8.42 คะแนน ตามลำดับ

ที่น่าพิจารณาคือ จุดปัญหา หรือ Pain Point ของการให้บริการของธนาคารที่ควรปรับปรุง พบว่า อันดับแรก หรือร้อยละ 41.2 ระบุ รอคิวนาน รองลงมาคือ ร้อยละ 38.5 ระบุ ไม่ยิ้มแย้ม หน้าบึ้ง พูดจาไม่ดี แสดงมารยาทไม่เหมาะสม ร้อยละ 36.7 ระบุ ตักตวงเงินน้อย ร้อยละ 28.4 ระบุพูดจาเสียงดังข้อมูลส่วนตัว ลูกค้ายาใจ เศร้าใจ ฯลฯ ได้ยินการทำธุรกรรม ร้อยละ 11.3 ระบุ หลายขั้นตอนสิ้นเชื่อ หนี้ดอกเบี้ยได้เงินเร็วกว่า ร้อยละ 8.3 ระบุ ปัญหาการโอนเงิน และร้อยละ 8.9 ระบุอื่น ๆ ได้แก่ เอกสารไม่ถูกต้อง ขาดทักษะ ไม่มีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งชนม่งเสนอขายบริการของธนาคาร เป็นต้น

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้บริการของธนาคารครั้งล่าสุด

ลำดับที่	ระยะเวลาที่ใช้บริการของธนาคารครั้งล่าสุด	ร้อยละ
1	ไม่เกิน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา	50.3
2	เกินกว่า 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา	49.7
	รวมทั้งสิ้น	100.0

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ความแตกต่าง และ ไม่แตกต่างของคุณภาพบริการของธนาคารที่เคยใช้

ลำดับที่	ความแตกต่างของคุณภาพบริการ	ร้อยละ
1	คุณภาพบริการแตกต่างกัน	61.9
2	ไม่แตกต่างกัน	38.1
	รวมทั้งสิ้น	100.0

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ความรู้สึกผูกพันกับธนาคาร เปรียบเทียบ ธนาคารรัฐ และ เอกชน

ลำดับที่	ความผูกพันของผู้ใช้บริการ	ธนาคารรัฐ	ธนาคารเอกชน
1	ผูกพันมาก	81.4	75.0
2	ผูกพันน้อย	18.6	25.0
	รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการของธนาคาร ระหว่าง ธนาคารรัฐ และ ธนาคารเอกชน

ลำดับที่	ประเภทของธนาคาร	คะแนนความพอใจเฉลี่ย คะแนนเต็ม 10
1	ธนาคารรัฐ	8.75
2	ธนาคารเอกชน	8.42

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่าง ที่ระบุ จุดปัญหาให้บริการ (Pain Point) ของธนาคาร

ลำดับที่	จุดปัญหาให้บริการ (Pain Point)	ร้อยละ
1	รอคิวนาน	41.2
2	ไม่ยิ้มแย้ม หน้าบึ้ง พุดจาไม่ดี แสดงมารยาทไม่เหมาะสม	38.5
3	ตู้กดเงินน้อย	36.7
4	พุดจาเสียงดังข้อมูลส่วนตัวลูกค้า เคาเตอร์ข้าง ๆ ได้ยินการทำธุรกรรม	28.4
5	หลายขั้นตอนสินเชื่อ หนี้ในระบบได้เงินเร็วกว่า	11.3
6	ปัญหาการโอนเงิน	8.3
7	อื่น ๆ ได้แก่ เอกสารไม่ถูกต้อง ขาดทักษะ ไม่มีความเป็นมืออาชีพ ชี้อวน มุ่งเสนอขายบริการของธนาคาร เป็นต้น	8.9

สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล (SUPER POLL) โทร 02.051.5928 www.superpollthailand.net