

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการประเมินผลพฤติกรรมการใช้บริการต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

องค์การ (Organization) เป็นการจัดบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง (Robbins and Coulter (1999) อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) หรือเป็นระบบการจัดการที่ออกแบบและดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง หรือเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540) ในองค์การธุรกิจโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อ แสวงหากำไร และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการ ตลอดจนจัดหารายได้ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน โดยเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทุกองค์การมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1) จุดมุ่งหมายที่เด่นชัด (distinct purpose) ในองค์การหนึ่งต้องมีจุดมุ่งหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องการ

2) บุคคลหรือสมาชิก (people or member) เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันในองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

3) โครงสร้างที่เหมาะสม (deliberate structure) ทุกองค์การจะต้องมีโครงสร้างซึ่งสมาชิกสามารถทำงานได้ โครงสร้างจะต้องมีความชัดเจน รัดกุม ยืดหยุ่นได้ โครงสร้างประกอบด้วย องค์การแบบดั้งเดิม และองค์การแบบใหม่

องค์การแบบดั้งเดิม เป็นแนวคิดที่มุ่งที่กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด และตำแหน่งงาน มุ่งความจำเป็นที่งาน ซึ่งอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา หรือมุ่งความสำคัญที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในองค์การมีความสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา (hierarchical regulation) มีลักษณะคงที่ยืดหยุ่นไม่ได้

ส่วนองค์การแบบใหม่ มีการพัฒนามาจากองค์การแบบดั้งเดิม โดยมีความยืดหยุ่นได้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน ข้อกำหนด และรายละเอียดของงาน มุ่งความสำคัญที่ทักษะ ซึ่งกำหนดการตัดสินใจอยู่ที่ความสำคัญที่ทีมงานในองค์การจะมีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและแบบเครือข่าย

แนวคิดขององค์การซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากองค์การแบบดั้งเดิมเป็นองค์การแบบใหม่ ทั้งนี้สามารถเปรียบเทียบให้เห็นว่า องค์การแบบดั้งเดิมและองค์การแบบใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดดังตาราง ที่ 2.1

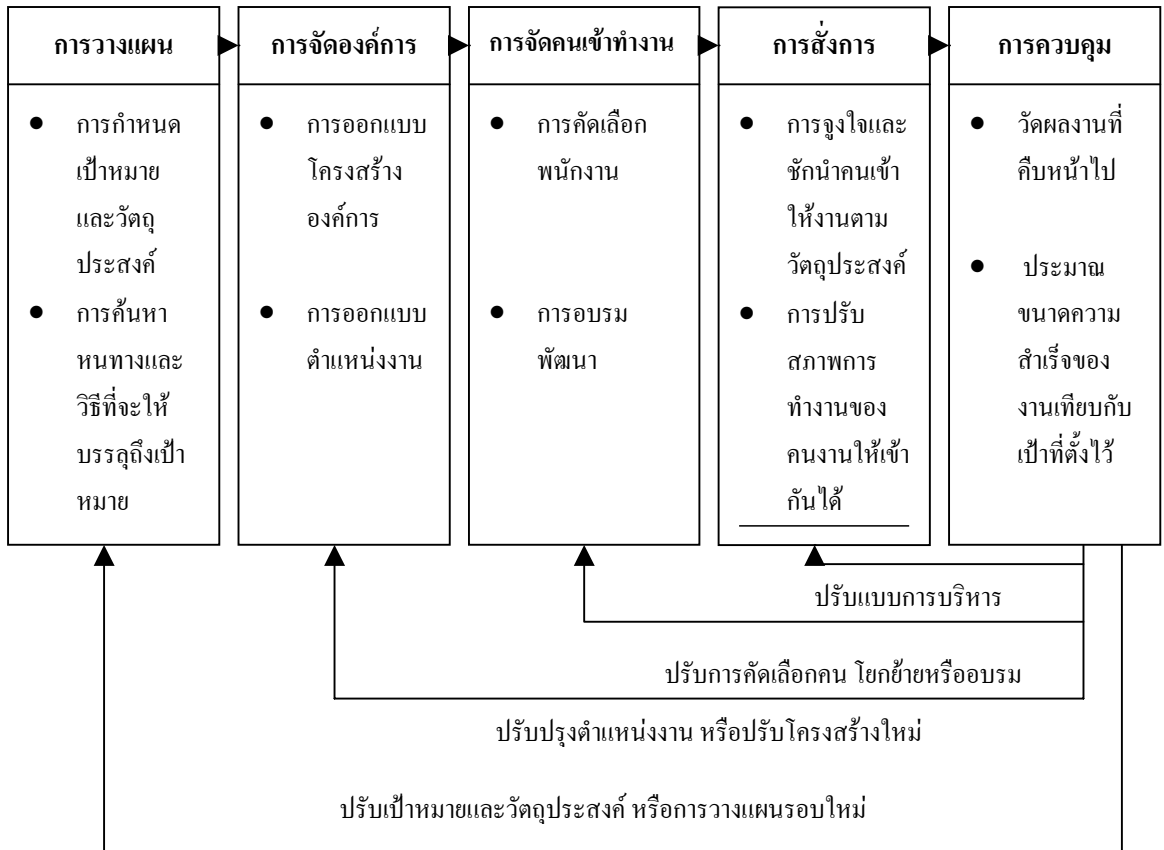
ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบขององค์การระหว่างองค์การแบบดั้งเดิม และองค์การแบบใหม่

องค์การแบบดั้งเดิม	องค์การแบบใหม่
1. ยืดหยุ่นไม่ได้	1. ยืดหยุ่นได้
2. มุ่งความสำคัญที่งาน	2. มุ่งความสำคัญที่ทักษะ
3. งานกำหนดโดยตำแหน่งงาน	3. งานกำหนดโดยลักษณะงาน
4. มุ่งความสำคัญที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	4. มุ่งความสำคัญที่ทีมงาน
5. งานที่มีลักษณะถาวร	5. งานที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้
6. มุ่งความสำคัญที่การสั่งงาน	6. มุ่งความสำคัญที่การมีส่วนร่วมในการทำงาน
7. ผู้จัดการมักจะต้องตัดสินใจเอง	7. พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
8. มุ่งความสำคัญที่กฎ	8. มุ่งความสำคัญที่ลูกค้า
9. มีกำลังแรงงานที่คล้ายคลึงกัน	9. มีกำลังแรงงานที่แตกต่างกัน
10. การทำงานในหนึ่งวัน 5-9 ชั่วโมง	10. การทำงานไม่มีขอบเขตเวลาที่แน่นอน
11. มีความสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา	11 มีความสัมพันธ์แบบแนวนอนและแบบเครือข่าย
12. มีการทำงานที่ให้ความสะดวกต่อองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง	12. มีการทำงานในช่วงเวลาใดหรือที่ไหนก็ได้

ที่มา : Robbins and Coulter (1999. อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

สำหรับกระบวนการจัดการเป็นการปฏิบัติที่เป็นสากลในการบริหารงานทุกอย่าง

ในทุกองค์การ ประกอบด้วยงานการจัดการ 5 ประการ ที่เกี่ยวข้องกันอย่างแยกไม่ออก แต่มีการแยกหน้าที่งานออกเป็นส่วนๆ เพื่อสะดวกในการศึกษาหน้าที่งานการจัดการ และเพื่อให้เห็นถึงกระบวนการจัดการที่มีการจัดลำดับหน้าที่งานต่างๆ เริ่มจาก การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม ดังแผนภาพที่ 1 (ธงชัย สันติวงษ์, 2540)



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการจัดการและหน้าที่การจัดการ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดแผนงานหรือวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จตามที่ต้องการ การวางแผนจะเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจพิจารณาถึงผลสำเร็จที่ต้องการจะได้และหนทางที่จะทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในทางปฏิบัติในการวางแผน ผู้บริหารจะทำการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต และจะมีการคิดวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป้าหมายผลงานต่างๆ และจะกำหนดแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมที่จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่างๆ

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือการพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี การจัดโครงสร้างองค์การ คือการจัดโครงสร้างงานที่ประกอบด้วย การกำหนดตำแหน่งงาน การจัดกลุ่มงานเป็นหน่วย เป็นแผนก หรือเป็นกอง การมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โครงสร้างที่ดีจึงต้องสามารถชี้ชัดได้ว่า ใครต้องทำงานใด และใครจะต้องรายงานต่อใคร ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมีระเบียบในขณะปฏิบัติงานเป็นกลุ่มได้อย่างดี

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึงภารกิจของผู้บริหารในการดำเนินกิจกรรมทางการจัดการที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์การธุรกิจมีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพพร้อมในการทำงานในทุกตำแหน่งงาน หลักการและนโยบายของหน้าที่การจัดการเกี่ยวกับบุคคลที่จะใช้ยึดถือปฏิบัติก็คือ การพยายามให้เป็นไปตามหลัก (put the right man on the right job) หรือการพยายามทำให้ทุกตำแหน่งมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมและเหมาะสมกับงานที่ทำให้มากที่สุดตลอดเวลาตนเอง

4. การสั่งการ (Directing) หมายถึงกิจกรรมทางการจัดการโดยผู้นำหรือผู้บริหารในการบังคับบัญชาให้การทำงานต่างๆ ภายในโครงสร้างการดำเนินไปโดยราบรื่นมีการประสานร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ทั้งนี้ความพยายามของผู้บริหารในการสร้างศิลปะการบังคับบัญชาที่จะทำให้การทำงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นไปด้วยดีนั้นคือ ต้องฝึกทักษะให้เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถโน้มน้าวและชักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทุ่มเทการทำงาน การสร้างความเข้าใจโดยมีทักษะในด้านการติดต่อสื่อสาร (communication) นับว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นและการเข้าใจ พฤติกรรมมนุษย์จะเป็นพื้นฐานที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีความคล่องตัวสามารถประยุกต์ศิลปะการสั่งการให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามสถานการณ์ได้

5. การควบคุม (Controlling) คือกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการทำงานต่างๆ จะสำเร็จผลตามแผนที่ตั้งไว้ ซึ่งขั้นตอนการควบคุมที่สำคัญนั้นจะต้องมีการวัดผลงานสิ่งที่ทำได้ มีการเปรียบเทียบผลงานกับเป้าที่ตั้งไว้ และการดำเนินการแก้ไขเมื่อมีสิ่งผิดปกติ หรือที่มีเหตุการณ์ทำให้ผลงานคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ในแผน การควบคุมจึงต้องมีการพิจารณาคงใจให้ชัดว่าจะวัดผลงานอะไร จะวัดโดยวิธีการอย่างไร จะใช้เกณฑ์อะไรเป็นตัววัด

2.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อ

การปล่อยสินเชื่อ เมื่อสถาบันการเงินได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อแล้ว ผู้พิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละราย จะต้องประเมินความเสี่ยงภัยในการได้รับชำระเงินคืน การประเมินความเสี่ยงภัยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา โดยทั่วไปจะใช้หลัก 5C's policy พิจารณาดังนี้ (อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา, 2541)

1) คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) หมายถึงคุณสมบัติของผู้ขอู้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด ประเด็นที่พิจารณาได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความซื่อสัตย์ไม่หนีวหนี่ ความตั้งใจในการประกอบอาชีพ ขยันทำมาหากิน ประหยัดอดออม มีความสม่ำเสมอในการฝากเงินกับธนาคาร มีที่อยู่ที่แน่นอนสามารถติดต่อได้

2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หมายถึงผู้กู้สามารถทำรายได้จากการประกอบอาชีพเพียงใดและมีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบเท่าใด เพื่อพิจารณาว่าสมาชิกมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวดได้เท่าใด (Ability to Pay) ซึ่งปัจจัยที่จะแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความสามารถชำระหนี้ได้มากน้อยเพียงใด ได้แก่ รายได้ รายจ่าย

3) เงินทุน (Capital) หมายถึงการพิจารณาถึงฐานะทางการเงินของลูกค้านำมาใช้ประกอบการพิจารณาลูกค้า ซึ่งดูจากกิจกรรมที่ทำอยู่

4) หลักประกัน (Collateral) หมายถึง หลักประกันที่ลูกค้านำมาค้ำประกันในการขอู้ เช่น อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

5) เงื่อนไข (Condition) หมายถึง เป็นการพิจารณาสถานะทางเศรษฐกิจหรือการตลาดของลูกค้า โดยดูจากการประกอบอาชีพของลูกค้า

นอกจากหลักเกณฑ์ 5C's Policy ที่ใช้วิเคราะห์วงเงินกู้แก่สมาชิกโครงการแล้ว มีการนำหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ 5P's Policy ซึ่งคล้ายกับ 5C's Policy แต่มีรายละเอียดบางส่วนที่แตกต่างกันมาประกอบพิจารณาด้วย 5P's Policy ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล (people) วัตถุประสงค์การกู้ยืม (purpose) การชำระหนี้ (payment) หลักประกันความเสี่ยง (protection) และการพิจารณามององค์ประกอบโดยรวม (perspective) โดยแต่ละข้อที่นำมาใช้ประกอบการพิจารณา ดังนี้

1) ปัจจัยตัวบุคคล (People) เป็นการหาข้อมูลจากผู้ขอู้โดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง อาจใช้วิธีการถามตรงๆ หากสมาชิกเป็นคนในพื้นที่ หรือสนิทสนมกันพอสมควร หรือใช้วิธีพูดคุยให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัว การรู้เรื่องส่วนตัวของลูกค้าจะทำให้สามารถวินิจฉัยข้อมูลได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการปลอดภัยแก่ธนาคารมากขึ้น เรื่อง

ราวของสมาชิกที่ควรทราบได้แก่ประวัติครอบครัว เช่น ภรรยาทำงานหรือเปล่า มีรายได้รวมกันเดือนละเท่าไร มีบุตรกี่คน อายุเท่าไร เรียนสูงแค่ไหน เพราะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายประจำของลูกค้า ซึ่งจะมีผลกระทบมาถึงความสามารถในการชำระหนี้ได้

2) วัตถุประสงค์ (Purpose) ธนาคารจำเป็นต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เพื่อตรวจสอบว่าจำนวนเงินที่ลูกค้าขอกู้นั้นจะเพียงพอในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ถ้าใช้ผิดวัตถุประสงค์อาจทำให้การดำเนินงานไม่ได้ผลเต็มที่ การเรียกเก็บหนี้อาจยุ่งยากในภายหลังได้ ซึ่งจำนวนเงินที่ขอกู้ไปนั้นจะต้องก่อให้เกิดผลผลิตขึ้น จึงจะทำให้ลูกค้ามีรายได้เพียงพอที่จะนำมาชำระหนี้ได้

3) การชำระหนี้ (Payment) ในการพิจารณาสินเชื่อ คณะกรรมการจะต้องทราบว่าโอกาสในการชำระหนี้คืนของลูกค้ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด มีแผนการชำระหนี้อย่างไร การที่จะสามารถชำระหนี้คืนได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับรายได้เป็นสำคัญ หากรายได้มีรายได้ดีและแน่นอน มีการออมทรัพย์ในบัญชีเงินฝากอย่างสม่ำเสมอก็จะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยเร็ว

4) หลักประกันความเสี่ยง (Protection) อาจใช้สิทธิการริบทรัพย์หรือสมุดบัญชีเงินฝากเป็นหลักประกันการกู้ยืม ซึ่งเป็นการช่วยให้ธนาคารลดอัตราเสี่ยงภัยไม่ต้องสูญเสียเงินที่ให้กู้ไปในกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

5) องค์กรประกอบรวม (Perspective) นอกเหนือจากรายละเอียดการพิจารณาข้างต้นแล้วคณะกรรมการจะต้องทำการตรวจสอบสถานที่ประกอบกิจการของผู้กู้ว่ามีอยู่จริงหรือไม่ พิจารณาความยุ่งยากในการติดตามหนี้ในอนาคต รวมถึงการพิจารณาลูกค้าเก่าที่ขอกู้เพิ่มก็จะมีกรเพิ่มวงเงินกู้ให้สำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดี เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่ายังไม่มียานการศึกษาใดที่ทำการประเมินผลการศึกษาการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เลย มีแต่งานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

พรพีไล โนจา (2544) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก – ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน ด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจระดับดีมากทั้งสิ้นได้แก่ สถานที่ พนักงาน อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนัก

งาน สำหรับปัญหาของลูกค้าที่พบต่อการให้บริการรับฝาก-ถอน เป็นปัญหาเรื่องระยะเวลาที่คอยในคิวนานเป็นอันดับหนึ่งพนักงานให้บริการเข้าเป็นอันดับสอง และการวางผังของระบบคิวไม่ดีเป็นอันดับสาม สำหรับปัญหาของพนักงานที่พบได้แก่ การขาดความกระตือรือร้นและขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี และพนักงานขาดความรู้ในการบริการและงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานพบว่าไม่เพียงพอและด้านสถานที่ที่มีปัญหาที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ บรรยากาศในที่ธนาคารไม่ดี พื้นที่ภายในไม่สะดวก

ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยชนาการ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เกินธนาคาร จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการมีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการ สะดวกในการติดต่อ เช่น ติดต่อประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับน้อย ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้

อภิชัย พรนิยมลศิริ (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคลธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรกคือ ผู้บริโภคสามารถเข้ามาใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด รองลงมาได้แก่ที่จอดรถสะดวก สามารถใช้บริการได้ตั้งแต่เวลา 10.00 - 20.00 น. เป็นต้น

ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการในจุดบริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพโดยมีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อเดือนและจำนวนเงินที่ใช้บริการต่อครั้งในสาขาไมโครตามห้าง

สรรพสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับสาขามาตรฐาน พบว่าด้านเคาน์เตอร์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการฝากเงิน บริการถอนเงิน ในสาขาไมโครมากกว่า สาขามาตรฐาน ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และจำนวนเงินที่ฝากอยู่ระหว่าง 2,001-5,000 บาทต่อครั้ง จำนวนเงินที่ถอนอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ส่วนบริการด้านอื่นๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ ด้านเครื่องอัตโนมัติ ATM ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการถอนเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติในสาขาไมโครมากกว่าสาขามาตรฐาน มีความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 5 ครั้งต่อเดือน และจำนวนเงินที่ถอนอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท ส่วนบริการด้านอื่นๆ ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ ด้านเครื่องอัตโนมัติ Express Deposit Box และด้านเครื่องอัตโนมัติ Cash Deposit Box ในสาขาไมโครและสาขามาตรฐาน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการ

ด้านทัศนคติและปัญหาผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานที่คอยให้บริการด้านเคาน์เตอร์ จำนวน 2 คน ไม่เพียงพอในการให้บริการ และจำนวนเครื่องอัตโนมัติทั้ง 4 เครื่องที่คอยให้บริการมีความเพียงพอในการให้บริการ และส่วนใหญ่เห็นว่ามีจุดบริการด้านเครื่องอัตโนมัติให้ความพึงพอใจความสะดวกรวดเร็ว ต่อผู้มาใช้บริการมากกว่าจุดบริการด้านเคาน์เตอร์ ส่วนจุดบริการที่ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงต่อผู้มาใช้บริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าบริการด้านเคาน์เตอร์ให้ความถูกต้องเที่ยงตรงมากกว่าบริการด้านเครื่องอัตโนมัติ

โกวิท มหินชัย (2546) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีประเภทร้านเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี การแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน ด้านการสร้างและนำเสนอ

ทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ด้านกระบวนการมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

สุธาทิพย์ ธีรเสถียรพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของระบบบัตรคิว เป็นอันดับแรก ด้านพนักงานลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการเป็นอันดับแรก ด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ เป็นอันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเวลารอนจนได้รับบริการตามคิวเป็นอันดับแรก สำหรับปัญหาของระบบบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานเลือกบริการลูกค้าเป็นบางรายเป็นปัญหาอันดับแรก

ศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในด้านบริการ และด้านบุคลากรที่ธนาคารมีบริการหลากหลายประเภทและความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอของพนักงาน ส่วนในด้านราคา สถานที่ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบจากการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของระยะเวลาในการรอคิวนาน ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาติดต่อ