



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 399 ชุด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอ สรุปผลการวิจัยโดยมีสาระสำคัญ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในครั้งนี้ และข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อปีระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องสาเหตุการมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.4 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งการมาใช้บริการ/เดือน พบว่า จำนวนครั้งการใช้บริการ/เดือนของลูกค้า 1-2 ครั้ง/เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องประเภทการใช้บริการ พบว่า ลูกค้ามาใช้บริการฝาก/ถอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการ



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์
แบบสอบถาม



เป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 3-4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.1 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องช่วงระยะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ 11.31 - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.8

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย พนักงานให้การต้อนรับโดยพุดจาสุภาพ อ่อนโยนเสมอ และมีระดับความพึงพอใจมาก 7 ประเด็น ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ พนักงานกล่าวคำทักทาย เช่น คำว่า “สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ” พนักงานให้การต้อนรับ โดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี มีหน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาทำงานของพนักงาน พนักงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ ในบริการทุก ๆ ด้านของธนาคารสามารถให้คำปรึกษาแก่ท่านพนักงานให้คำแนะนำปรึกษาที่จะรักษาผลประโยชน์ของท่าน พนักงานให้บริการแก่ท่านด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ

2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมาก 8 ประเด็น ได้แก่ ธนาคารให้ความมั่นคง ปลอดภัยและคุ้มครองในการฝาก/ถอนเงิน จำนวนมาก ๆ ความรวดเร็วในการให้บริการ ธนาคารได้จัดให้มีเงินสด ฉบับใหม่ ๆ ให้ท่านแลกอยู่เสมอ ธนาคารได้มีบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ธนาคารได้มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุก ๆ คน ธนาคารมีช่องแจ้งของชำร่วยในโอกาสเทศกาลสำคัญ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง 1 ประเด็น ได้แก่ ธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลินในระหว่างที่รอคอยการให้บริการ เช่น ทวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

2.3 ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

2.4 ด้านอาคาร/สถานที่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 1 ประเด็น ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีความพึงพอใจมาก 6 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของ ทำเลที่ตั้ง ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอคอย ระหว่างรอการให้บริการ ธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม ธนาคารได้มีการสถานที่จอดรถให้ลูกค้า อาคาร/สถานที่ มีความมั่นคงแข็งแรง



3. ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

4. ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และลูกค้ำที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ แตกต่างกัน และมีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำ ได้แก่ สาเหตุการมาใช้บริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ ช่วงเวลาที่ลูกค้ำมาใช้บริการ พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อปีระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท

ผลจากการศึกษาดังกล่าว จะใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับธนาคาร เพื่อใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับด้านการตลาดของธนาคารต่อไป

2. พฤติกรรมการใช้บริการพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำในเรื่องสาเหตุการมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้ำมาใช้บริการเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.4 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องจำนวนครั้งการมาใช้บริการ/เดือน พบว่า จำนวนครั้งการใช้บริการ/เดือนของลูกค้ำ 1-2 ครั้ง/เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องประเภทการใช้บริการ พบว่า ลูกค้ำมาใช้บริการฝาก/ถอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำตั้งแต่ 3-4 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.1 พฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องช่วงระยะเวลาที่ลูกค้ำมาใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่ลูกค้ำมาใช้บริการมากที่สุดคือ 11.31 - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.8

ผลจากการศึกษาดังกล่าวนั้นจะเป็นแนวทางให้ธนาคารได้นำผลไปพิจารณาปรับปรุงเรื่องนโยบายให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำ

3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในดับมาก แสดงว่า



ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลจากการที่ธนาคารมีนโยบายในการให้บริการกับลูกค้าโดยกำหนดเป็นระเบียบ และวิธีการอย่างละเอียดเพื่อให้พนักงานปฏิบัติประกอบกับพนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้า

4. ด้านกระบวนการการให้บริการ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการการให้บริการของธนาคาร แต่เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อาจจะต้องมีกำหนดนโยบายทางด้านการกระบวนการในการให้บริการ และมีการปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ของธนาคาร แต่ทั้งนี้เครื่องมือ/เครื่องใช้ในธุรกิจสถาบันการเงินมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธนาคารควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น แต่การลงทุนทางด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ดังนั้นควรมีการศึกษาในด้านการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีว่าคุ้มค่ากับเงินลงทุน

6. ด้านอาคาร/สถานที่ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ของธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารได้มีการปรับปรุงรูปลักษณ์ของสำนักให้มีความทันสมัยตามนโยบายของธนาคาร คือ ปรับปรุงรูปลักษณ์ของธนาคารเป็นลักษณะ Model branch คือมีความทันสมัย สวยงาม

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้



จากผลการวิจัยพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลูกค้านี้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปรพบว่า การให้บริการในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านอาคาร/ สถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ทางธนาคาร ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาการให้บริการ โดยเน้นหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้จากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบ จากการรับบริการจากธนาคาร ส่วนใหญ่พบว่าสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ บริการล่าช้าเป็นบางส่วน และควรเพิ่มเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ นั้น ทางธนาคารควรนำข้อมูลดังกล่าวมาช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด ตลอดจนการจัดอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาศักยภาพในหน่วยงาน ในด้านการให้บริการ ตลอดจนชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำนักในเขตนครหลวง เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลยิ่งขึ้น การทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยสำนักในเขตภูมิภาค