

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 360 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ ค่าเอฟและค่าแอลเอสดีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 31-40 ปีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทระดับการศึกษาปริญญาตรี และสถานภาพสมรส

2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้บริการของธนาคารคือ บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุนเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 - 2 ครั้ง และใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา 12.31-16.00 น.

3. ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารด้านราคาต่อการให้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร ไม่แตกต่างกันด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคารแตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ลูกค้าใช้บริการธนาคาร โดยเลือกใช้บริการธนาคารทิสโก้ อย่างต่อเนื่องและจะนึกถึงธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรกซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวันทนา อภิรักษ์จิต (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงใจในการทำงานและพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาคพบว่าขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านราคาต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากธนาคารมีความจำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าบริการก็ยังคงจะใช้บริการต่อในอัตราค่าบริการที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ เนื่องจากคุณภาพและการบริการที่ดีกว่าโดยมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ ก็ยังคงเลือกอยู่กับธนาคารทิสโก้ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทัศนีย์ อรรถโสตร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมาก

3. ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากถ้าพบว่าธนาคารทิสโก้ควรมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพและการบริการก็จะให้คำแนะนำต่อธนาคารทิสโก้ เพื่อให้รู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคารและเมื่อธนาคารทิสโก้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจท่านจะยังคงเลือกใช้บริการที่ธนาคารทิสโก้ อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรุณนิสุขแสงจันทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสังกัด ภาค 4 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) วิทยาลัยศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคารลูกค้าควรใช้บริการธนาคาร ธนาคารทิสโก้ อย่างต่อเนื่องและจะนึกถึงธนาคารทิสโก้เป็นอันดับแรก

2. ด้านราคาต่อการให้บริการ ธนาคารควรมีการปรับอัตราค่าบริการลง เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องรวมทั้งคุณภาพและการบริการที่ดีกว่า เพื่อที่ลูกค้าจะเลือกอยู่กับธนาคารทิสโก้
ต่อไป

3. ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารธนาคารทิสโก้ควรพัฒนาคุณภาพและการบริการให้เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นในบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในประเด็นด้านความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่นๆ