

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา ทั้งหมด 250 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test และ F-test สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

2. พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อยุธยา

สาเหตุที่ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ เพราะเงินเดือนผ่านบัญชี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 1-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ประเภทการใช้บริการฝาก/ถอน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ระยะเวลาการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 1-2 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และระยะเวลาการมาใช้บริการ 12.01 – 14.30 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

กระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีสาเหตุการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าที่มีประเภทการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ส่วนด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

5.5 ลูกค้าที่มีช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้

1. พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ลูกค้าส่วนใหญ่มีสาเหตุการมาใช้บริการ เพราะเงินเดือนผ่านบัญชี จำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน 1-4 ครั้ง/เดือน ประเภทการใช้บริการฝาก/ถอน ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ 1-2 ปี และระยะเวลาการมาใช้บริการ 12.01 - 14.30 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาริ

พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องสาเหตุการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าใช้บริการเนื่องจากสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด จำนวนครั้งการมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือนมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชลพรรณ นิยม (2549 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในช่วงพักเที่ยงเวลา 11.31-13.30 น. เหตุผลในการมาใช้บริการเพราะอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือใกล้

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าธนาคารได้กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางเดียวกัน จึงทำให้ทั้งผู้บริหารธนาคารและพนักงานธนาคารทำงานและรู้ขอบข่ายงานเป็นแนวเดียวกัน อีกทั้งได้มีการประชุม สัมมนา และฝึกอบรมร่วมกันมาตลอด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องพนักงานกล่าวคำทักทายและขอบคุณทุกครั้ง เช่นคำว่า “สวัสดีค่ะ, สวัสดีครับ” “ขอบคุณค่ะ, ขอบคุณครับ” พนักงานบริการลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี กิรติธร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพารักษ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทยเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวคำต้อนรับและทักทายแขก ความสะอาดของสถานที่ทำการและความสะดวกปลอดภัยในธนาคาร

2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องธนาคารได้มีการบริการด้วยความเสมอภาคแก่ลูกค้าทุก ๆ คน ความรวดเร็วในการให้บริการ ธนาคารได้จัดให้มีเงินสดฉบับใหม่ ๆ ให้ลูกค้าได้แลกอยู่เสมอ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการแบบครบวงจรของศุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-16) กล่าวว่า ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.3 ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะในเรื่องมีการนำเครื่องฝาก / ถอน อัตโนมัตินำมาใช้เพื่อให้บริการ ธนาคารมีป้ายแสดงจุดต่าง ๆ เพื่อให้ท่านติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี กิรติธร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทพศิรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย มีความสะดวกและรวดเร็ว

2.4 ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องธนาคารได้มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม ธนาคารได้มีการจัดสถานที่พักรอกอย ระหว่างรอการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของฉันทนา จารูร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาจักร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารที่มี อาชีพ และประสบการณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของธนาคารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกุ่ม อยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา พบว่า ลูกค้าที่มีสาเหตุการมาใช้บริการ จำนวนครั้งการมาใช้บริการต่อเดือน ประเภทการให้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงชี อยุธยา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พรณนิม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ สาเหตุการให้บริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความตั้งใจ ในการทำงานและกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการ สอบถามความต้องการของลูกค้า และแนะนำ บริการตามที่ลูกค้าต้องการเพื่อให้อลูกค้าเกิดความประทับใจต่อการได้รับการบริการและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ธนาคารควรมีการจัดอบรมพนักงาน ให้มีความสามารถตอบข้อสงสัย หรือเกี่ยวกับการบริการลูกค้าได้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. ด้านการจัดการระบบคิว เพื่อรองรับบริการ ธนาคารควรมีจัดแยกประเภทคิวของการให้บริการแต่ละประเภทออกจากกัน เช่น คิวการฝาก-ถอนเงิน เงินสด การชำระค่าบริการสินค้า การเปิด-ปิดบัญชี และการแลกเปลี่ยน-โอนเงินตราสกุลต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความคล่องตัวในการให้บริการ ทั้งนี้ หากลูกค้ารอคิวเป็นจำนวนมาก ผู้จัดการสาขาหรือพนักงาน ควรบริหารจัดการ คิว โดยการปฏิบัติดังนี้คือ เสนอทางเลือกให้ลูกค้าไปใช้เครื่องบริการอัตโนมัติ โดยสังเกตจากเอกสารในมือลูกค้าหรือสอบถามจากลูกค้าโดยตรง ทำการแนะนำให้ลูกค้าไปใช้บริการอัตโนมัติ เช่น สามารถฝากเงินโดยใช้เครื่องอัตโนมัติ ได้ นะครับ / ค่ะ ขอเรียนเชิญด้านนี้นะครับ/ค่ะ หรือออกมาพูดคุยทักทาย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณพนักงานให้ความสนใจ ใส่ใจในการให้บริการ เช่น กล่าว คำว่า ช่วงนี้เป็นช่วงปลายเดือน มีลูกค้าค่อนข้างมาก กรุณารอสักครู่ นะครับ/ค่ะ หรือแนะนำบริการ โปรโมชันที่น่าสนใจของธนาคารในระหว่างที่ลูกค้ารอรับบริการ

3. เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารควรจะให้ความสำคัญกับความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ลายมือ ของลูกค้า ด้านหลังสมุด ควรมีการสแกนเข้าระบบ สามารถเรียกดูลายมือลูกค้าต่างสาขาได้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว และคล่องตัวในการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อลายมือด้านหลังสมุดบัญชีของลูกค้าไม่ชัดเจน อีกทั้งแบบฟอร์มต่างๆ ควรจัดให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ และง่ายต่อการกรอกข้อมูล ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการกรอก แบบฟอร์มให้กับลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าจะได้รู้สึกว่าจะสะดวกและง่ายในการทำธุรกรรมในครั้งต่อไป

4. ธนาคารควรมีการจัดมูมน้ำดื่ม ที่นั่งรับรองให้กับลูกค้ามีหนังสือพิมพ์หรือวารสาร ทางด้านการเงินให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า รู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด เมื่อรอคิวเป็นเวลานาน ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้กับธนาคารอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นถึงสภาพปัญหาการบริการที่พบและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารในจังหวัดอื่น เขตอื่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์ในการบริการลูกค้า สำหรับการบริหารงานของธนาคาร

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรจะศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ