

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ของลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีทั้งหมด 420 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล รวมเป็น 6 กลุ่มย่อยๆ ละ 70 ตัวอย่าง โดยการศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความ

2. การวัดระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยแต่ละด้าน ใช้การวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) และนำคะแนนที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

นอกจากนี้การศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ใช้สถิติ ANOVA (F-test) ในการทดสอบความแตกต่าง

3. ปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ และอธิบายความ

4. ข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ และอธิบายความ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

5.1.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.71 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.85 และมีสถานภาพสมรสแล้วถึงร้อยละ 51.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.86 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.71 และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71

กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.71 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีสถานภาพสมรสแล้วถึงร้อยละ 64.29 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.57 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.57 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.14 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีฐานะเป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.58 ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงแรม/ภัตตาคาร/ร้านอาหารถึงร้อยละ 15.72 โดยมีรายได้ต่อปี อยู่ในช่วง 1 – 5 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.43

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบธุรกิจในรูปแบบบริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.86 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีฐานะเป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนำเข้า/ส่งออกถึงร้อยละ 15.72 โดยมีรายได้ต่อปี อยู่ในช่วง 1 – 5 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.71

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.14 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.43 และมีสถานภาพสมรสแล้วถึงร้อยละ 51.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 78.57 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.14

กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ

38.57 และมีสถานภาพสมรสแล้วถึงร้อยละ 71.43 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.71 โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.72

5.1.2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.14 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 92.86 สำหรับผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.29 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 94.29

กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย เลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.43 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 97.14 สำหรับผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล เลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.71 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 97.14

กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยเลือกใช้ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.87 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 78.57 สำหรับผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลเลือกใช้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.85 ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 98.57

5.1.3 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้เลือกใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสังคม ทุกกลุ่มให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคม เป็นอันดับสุดท้าย และหากพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านเป็นรายกลุ่ม พบว่า

1) กลุ่มประชาชนทั่วไป

ปัจจัยที่กลุ่มประชาชนทั่วไปใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย คำนึงถึงมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง มากที่สุด

ปัจจัยที่กลุ่มประชาชนทั่วไปใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล คำนึงถึงมากที่สุด คือปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับประเด็น การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มากที่สุด

สำหรับประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน สรุปไว้ในตารางที่ 5.1

2) กลุ่มผู้ประกอบการ

ปัจจัยที่กลุ่มผู้ประกอบการใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย คำนึงถึงมากที่สุด คือปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยให้ความสำคัญกับประเด็น ความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ และระบบการบันทึกข้อมูลต่างๆ ทันสมัยและเชื่อถือได้ มากที่สุด

ปัจจัยที่กลุ่มผู้ประกอบการใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล คำนึงถึงมากที่สุด คือปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง มากที่สุด

สำหรับประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน สรุปไว้ในตารางที่ 5.2

3) กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ปัจจัยที่กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล คำนึงถึงมากที่สุด คือ ปัจจัยความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับประเด็น เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง มากที่สุด

สำหรับประเด็นที่กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน สรุปไว้ในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.1 สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ปัจจัย	ประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุด	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1/	พนักงานมีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำปรึกษาได้	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 1/
3. ด้านสถานที่	สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
4. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ถูกกว่าธนาคารอื่น	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2/	เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง 2/	เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	การติดประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ให้เห็นได้อย่างชัดเจน
7. ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย	ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ	ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ
9. ด้านสังคม	ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น	ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้บริการที่ธนาคารนั้น

หมายเหตุ 1/ เป็นปัจจัย และประเด็น ที่กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลคำนึงถึงมากที่สุด

2/ เป็นปัจจัย และประเด็น ที่กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยคำนึงถึงมากที่สุด

ตารางที่ 5.2 สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ

ปัจจัย	ประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุด	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
3. ด้านสถานที่	สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	มีจำนวนสาขามาก สามารถให้บริการได้ทั่วถึง
4. ด้านราคา	ผู้รับบริการสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่น
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย ^{3/}	เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง	เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัยสูง ^{3/}
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการ ด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
7. ด้านผลิตภัณฑ์	-ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย -ประเภทของบริการที่มีตรงกับความต้องการของลูกค้า	ประเภทของบริการที่มีตรงกับความต้องการของลูกค้า
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ^{4/}	-ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ ^{4/} -ระบบการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ทันสมัยและเชื่อถือได้ ^{4/}	-ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ -ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
9. ด้านสังคม	รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานเป็นการส่วนตัว	รู้จักผู้บริการ หรือพนักงานเป็นการส่วนตัว

หมายเหตุ 3/ เป็นปัจจัย และประเด็น ที่กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลคำนึงถึงมากที่สุด

4/ เป็นปัจจัย และประเด็น ที่กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยคำนึงถึงมากที่สุด

**ตารางที่ 5.3 สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาการพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ**

ปัจจัย	ประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุด	
	ร.พ.เอกชนไทย	ร.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	-ความมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ -พนักงานมีความรู้ ความสามารถ สามารถ ให้คำปรึกษาได้	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
3. ด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งของอาคารใกล้บ้าน หรือที่ ทำงานไป - มา สะดวก	สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย
4. ด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่า ธนาคารอื่น	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการถูกกว่า ธนาคารอื่น
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย ^{5/}	เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัย สูง 5/	เป็นธนาคารที่มีฐานะมั่นคง มีความปลอดภัย สูง 5/
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	การมีป้ายแสดงจุดที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
7. ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย	ประเภทของบริการมีให้เลือกหลากหลาย
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ
9. ด้านสังคม	ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้ บริการที่ธนาคารนั้น	ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ จัดให้ใช้ บริการที่ธนาคารนั้น

หมายเหตุ 5/ เป็นปัจจัย และประเด็น ที่กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจผู้ใช้นาการพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคาร
พาณิชย์ของรัฐบาลคำนึงถึงมากที่สุด

5.1.4 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ได้ให้ความเห็นในเรื่องปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านสังคมไว้ดังนี้

- 1) **ด้านการบริการ** พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นว่า พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก
- 3) **ด้านสถานที่** พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นว่า ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอเป็นปัญหาอันดับแรก
- 4) **ด้านราคา** พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ เป็นปัญหาอันดับแรก
- 5) **ด้านความมั่นคง ปลอดภัย** พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นว่า การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น เป็นปัญหาอันดับแรก
- 6) **ด้านส่งเสริมการตลาด** พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ เป็นปัญหาอันดับแรก
- 7) **ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นว่า เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก เป็นปัญหาอันดับแรก
- 8) **ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้** พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตู้ ATM ไม่เพียงพอ เป็นปัญหาอันดับแรก
- 9) **ด้านสังคม** พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การไม่รู้จักรักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการไม่

สำหรับประเด็นปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญเป็นอันดับแรก โดยแยกเป็นรายกลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ สรุปไว้ในตารางที่ 5.4 ตารางที่ 5.5 และตารางที่ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 สรุปผลปัญหาการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ปัญหา	ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ*	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**
3. ด้านสถานที่	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**
4. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ*	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ*
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น**	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น**
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่*	ไม่ค่อยมีของชำร่วย หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ
7. ด้านผลิตภัณฑ์	เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก**	เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก**
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ตู้ ATM ขัดข้องบ่อย*	ตู้ ATM ไม่เพียงพอ*
9. ด้านสังคม	ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก*	ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก*

หมายเหตุ * เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรกของแต่ละด้าน

** เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มเห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญอันดับ ของแต่ละด้าน

ตารางที่ 5.5 สรุปผลปัญหาการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ

ปัญหา	ประเด็นที่เป็นปัญหาดำคัญอันดับแรก	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ*	ไม่ค่อยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**
3. ด้านสถานที่	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**
4. ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป	ลูกค้าไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ*	ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่*
7. ด้านผลิตภัณฑ์	เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือ มีขั้นตอนยุ่งยาก**	เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือ มีขั้นตอนยุ่งยาก**
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ตู้ ATM ไม่เพียงพอ*	ไม่มีเครื่องปรับสมุดเงินฝาก*
9. ด้านสังคม	ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก*	ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก*

หมายเหตุ * เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญ อันดับแรกของแต่ละด้าน

** เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก ของแต่ละด้าน

ตารางที่ 5.6 สรุปผลปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ปัญหา	ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ*	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**	พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ**
3. ด้านสถานที่	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**	ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ**
4. ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ*
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น	การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ*	ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่*
7. ด้านผลิตภัณฑ์	เงื่อนไขในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือ มีขั้นตอนยุ่งยาก**	เงื่อนไขในการให้บริการ ไม่ยืดหยุ่น หรือ มีขั้นตอนยุ่งยาก**
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ตู้ ATM ไม่เพียงพอ*	ตู้ ATM ไม่เพียงพอ*
9. ด้านสังคม	ไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การ ใช้บริการ ไม่ได้รับความสะดวก*	การที่ส่วนงาน/นายจ้าง/ส่วนราชการ เป็น ผู้จัดให้ใช้ธนาคารแห่งใด แห่งหนึ่ง ทำให้มี ข้อจำกัดในการเลือกใช้ธนาคาร

หมายเหตุ * เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญ อันดับแรกของแต่ละด้าน

** เป็นประเด็นปัญหา ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มเห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก ของแต่ละด้าน

5.1.5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการธนาคารพาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านสังคมไว้ดังนี้

- 1) **ด้านการบริการ** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านการบริการว่า ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ เป็นอันดับแรก
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่า พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอริยาศัยที่ดีในการให้บริการ เป็นอันดับแรก
- 3) **ด้านสถานที่** พบว่าทุกกลุ่มให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก
- 4) **ด้านราคา** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านราคาว่า ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้ เป็นอันดับแรก
- 5) **ด้านความมั่นคง ปลอดภัย** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคง ปลอดภัยว่า ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น เป็นอันดับแรก
- 6) **ด้านส่งเสริมการตลาด** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาดว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำ หรือเยี่ยมเยียนลูกค้า เป็นอันดับแรก
- 7) **ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ว่า ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ เป็นอันดับแรก
- 8) **ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ว่า ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก
- 9) **ด้านสังคม** พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านสังคมว่า ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค เป็นอันดับแรก

สำหรับประเด็นข้อเสนอแนะในการให้บริการธนาคารพาณิชย์ที่สำคัญเป็นอันดับแรก โดยแยกเป็นรายกลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ สรุปไว้ในตารางที่ 5.7 ตารางที่ 5.8 และตารางที่ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.7 สรุปผลข้อเสนอแนะการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะ	ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก	
	ร.พ.เอกชนไทย	ร.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ*	ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	พนักงานควรมียิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ*
3. ด้านสถานที่	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**
4. ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้*	อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควรสูงกว่านี้
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ	-ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในธนาคารให้มากเพียงพอ -ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น*
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น*	ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน / สังคม ให้มากขึ้น
7. ด้านผลิตภัณฑ์	-ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ* -เงื่อนไขการให้บริการควรมีความยุติธรรมกับลูกค้า -ควรมีบริการนอกสถานที่	
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ควรนำเครื่องปรับสมดุลเงินฝากมาใช้	ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ*
9. ด้านสังคม	ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค*	ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค*

หมายเหตุ * เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ให้ไว้

** เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มให้ไว้

ตารางที่ 5.8 สรุปผลข้อเสนอแนะการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะ	ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ*	ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ*	-พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ* -พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
3. ด้านสถานที่	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**
4. ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้*	ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลง
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	-	ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น*
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำหรือเยี่ยมเยือนลูกค้า*	ควรจัดพนักงานเดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำหรือเยี่ยมเยือนลูกค้า*
7. ด้านผลิตภัณฑ์	ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ*	ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไขในการให้บริการ*
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	-ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ* -ควรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้	ควรนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้
9. ด้านสังคม	-	-

หมายเหตุ * เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ให้ไว้

** เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มให้ไว้

ตารางที่ 5.9 สรุปผลข้อเสนอแนะการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะ	ประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญอันดับแรก	
	ธ.พ.เอกชนไทย	ธ.พ.ของรัฐ
1. ด้านการบริการ	ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น	ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัย ที่ดีในการให้บริการ*	-พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัย ที่ดีในการให้บริการ* -พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ
3. ด้านสถานที่	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**	ควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ**
4. ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการควรถูกกว่านี้*	ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลง
5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น*	ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่หนาแน่น*
6. ด้านส่งเสริมการตลาด	ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น*	ควรมีโครงการเพื่อช่วยเหลือประชาชน / สังคม ให้มากขึ้น
7. ด้านผลิตภัณฑ์	-ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไข ในการ ให้ บริการ* -เงื่อนไขในการขอสินเชื่อควรมีความยืด หยุ่น มีขั้นตอนง่าย	ควรมีความยืดหยุ่นในเงื่อนไข ในการ ให้ บริการ*
8. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มา ใช้บริการ*	ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มา ใช้บริการ*
9. ด้านสังคม	ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับ ลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค*	ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับ ลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค*

หมายเหตุ * เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ให้ไว้

** เป็นประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ทุกกลุ่มให้ไว้

5.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา

ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่ต้องให้บริการกับลูกค้าเป็นจำนวนมาก และในปัจจุบันมีการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินค่อนข้างสูง ขณะเดียวกันการให้บริการถือเป็นงานขายสินค้าที่ไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดมีความรู้สึกได้ก่อนมีการซื้อขาย และไม่สามารถผลิตเก็บไว้เพื่อขายได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงต้องควบคุมคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยใช้ทฤษฎีโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (S – R Theory) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด และกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ดังนี้

5.2.1 ด้านการบริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ บริการช้าต้องรอนาน และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วน ดังนั้นกลยุทธ์การตลาดที่ควรนำมาใช้คือ การจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม และเพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร(Re-Engineering)ให้กระชับ คล่องตัว และประหยัดต้นทุนขององค์กร ส่งผลให้ต้องลดจำนวนพนักงานลง ดังนั้นภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าวธนาคารพาณิชย์ควรจัดสรรพนักงานด้านอื่นมาช่วยงานหน้าเคาน์เตอร์ในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ระหว่างเวลา 12.00 น. - 13.00 น. หรือช่วงสิ้นเดือน เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้พนักงานสลับกันพักรับประทานอาหารกลางวันก่อนหรือหลังช่วงโมงเร่งด่วน เพื่อให้มีพนักงานอย่างเพียงพอกับการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

5.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นว่า พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นปัญหาอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานไม่มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่าพนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ ดังนั้นควรนำทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดมาแก้ไขกล่าวคือ ควรมีการจูงใจพนักงาน โดยพิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานจากผลการประเมินของผู้มาใช้บริการ (ออกแบบสอบถามให้ลูกค้าประเมินเมื่อมาใช้บริการ) มาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลงาน เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ควร

มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ

5.2.3 ด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นว่า ปัญหาที่ธนาคารพาณิชย์ควรให้ความสนใจอันดับแรกคือ ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ มีสาขาน้อยทำให้บริการไม่ทั่วถึง ซึ่งปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาด้านการจัดช่องทางการจำหน่ายซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่กล่าวใน S – R Theory ซึ่งธนาคารพาณิชย์ควรแก้ไข โดยจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยอาจเช่าสถานที่ใกล้เคียงที่ทำการเพื่อใช้เป็นที่จอดรถเพิ่มเติม หรือหากมีการจัดตั้งสาขาใหม่ ควรคำนึงถึงสถานที่จอดรถที่สะดวกและกว้างขวาง สำหรับกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีสาขาน้อย การแก้ไขในปัจจุบัน อาจเปิดสาขารูปแบบใหม่โดยเช่าพื้นที่ตามศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น และเพื่อลดภาระการลงทุนในทรัพย์สินถาวรของธนาคารพาณิชย์ลง

5.2.4 ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์แต่ละกลุ่มมีความเห็นว่า หลากหลาย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ค่าธรรมเนียมการให้บริการสูงไป และไม่สามารถต่อรองผลประโยชน์ได้ ดังนั้นกลยุทธ์ทางด้านราคา ธนาคารควรพิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ย(ทั้งเงินฝากและเงินกู้) รวมทั้งค่าธรรมเนียมการให้บริการที่เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถต่อรองผลประโยชน์ได้อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกว่าเป็นลูกค้ารายย่อยหรือรายใหญ่ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ไม่ถูกเอาเปรียบเกินไป

5.2.5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นว่า การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น เป็นปัญหาที่สำคัญอันดับแรก ดังนั้นกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำมาใช้คือ การสร้างความเชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัยให้เป็นที่ประจักษ์กับผู้ใช้บริการ เช่น กรณีมีการฝาก – ถอนเงิน จำนวนสูง ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลลูกค้าตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ จนกระทั่งทำธุรกรรมเสร็จสิ้น เป็นต้น

5.2.6 ด้านส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์แต่ละกลุ่มมีความเห็นว่า หลากหลาย ก็คือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ ไม่ค่อยแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ และไม่ค่อยมีของขวัญ หรือของขวัญแจกในเทศกาลต่างๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น ควรจัดพนักงาน

เดินตลาดเพื่อให้คำแนะนำหรือเยี่ยมเยือนลูกค้า กลยุทธ์ทางการตลาดที่ควรนำมาใช้คือ การให้พนักงานออกเยี่ยมลูกค้ารายเก่า และลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรายใหม่ เพื่อชักชวนให้มาใช้บริการใหม่ๆ และสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ เป็นต้น สำหรับกลยุทธ์การขายที่นิยมใช้อีกอย่างหนึ่งคือ การแจกของชำร่วย ของขวัญ หรือ ปฏิทินในเทศกาลสำคัญ โดยคำนึงถึงความเพียงพอ และให้ความเสมอภาคกับลูกค้ารายย่อย และรายใหญ่

5.2.7 ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เจ็บใจในการให้บริการไม่ยืดหยุ่น หรือมีขั้นตอนยุ่งยาก เป็นปัญหาอันดับแรก และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ และมีขั้นตอนที่ง่ายขึ้น ดังนั้นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ควรนำมาใช้คือ การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า ทำให้ได้รับข้อมูลมาเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

5.2.8 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ตู้ ATM ไม่เพียงพอ รองลงมา ตู้ ATM ชัดข้องบ่อย และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มเครื่อง ATM ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ ควรพิจารณาการเพิ่มตู้ ATM ให้เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการตรวจเช็คเครื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และการขัดข้องในการให้บริการ เพราะอาจส่งผลต่อชื่อเสียง และความนิยมของธนาคารได้

5.2.9 ด้านสังคม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเห็นว่า ปัญหาด้านสังคมที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การไม่รู้จักผู้บริหาร หรือพนักงานธนาคาร ทำให้การให้บริการไม่ได้รับความสะดวก และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารและพนักงานธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาค ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรใช้ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งกล่าวถึง ขบวนการในการให้บริการ โดยเน้นความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับ และมีความสำคัญกับธนาคาร เหมือนลูกค้ารายอื่น ๆ