

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความต้องการการใช้บริการแบบ Mini Branch ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ว่ามีความต้องการใช้บริการหรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับสาขาของธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 จำนวน 400 คน โดยแยกเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 100 คน โดยปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านเวลาที่เปิดทำการ ปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ปัจจัยด้านเครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร และปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน อีกทั้งได้ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 สาขา โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความต้องการการใช้บริการแบบ Mini Branch ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อการให้บริการสาขาแบบมินิบรานซ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย แยกเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพละ 100 ราย และโดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา จำนวน 7 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.5) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 48.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 54.7) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.75) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 46.00) มีเขตที่พักอาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 62.50) มีเขตที่ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 94.75) ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นมากที่สุด คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) (ร้อยละ 54.75) เคยใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่นที่มีการให้บริการคล้ายกับการให้บริการสาขาแบบ Mini Branch (ร้อยละ 57.75) ได้แก่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) โดยมีสาเหตุที่เลือกใช้เนื่องจากที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ (ร้อยละ 45.00) มีความต้องการให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เปิดทำการสาขาแบบ Mini Branch (ร้อยละ 100)

โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ โดยต้องการให้ตั้งสาขาแบบ Mini Branch ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ โดยมีเหตุผลคือ ความสะดวกในการเดินทาง ต้องการให้เปิดทำการคือช่วงระยะเวลา 09-30-18.00 น. โดยเปิดทุกวันไม่มีวันหยุด เครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการในสาขาแบบ Mini Branch ต้องเป็นเครื่องที่สามารถทำความเข้าใจ และใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch คือการฝาก/ถอนเงิน และต้องการให้พนักงานที่ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch คือ ปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดทำการ โดยต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ มีเหตุผลเนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง ช่วงเวลาที่ต้องการให้เปิดทำการคือ ช่วงระยะเวลา 10.30 – 20.00 น. ต้องการให้เปิดให้บริการวันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการต้องเป็นเครื่องที่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch คือการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และต้องการให้พนักงานที่ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

อาชีพรับจ้าง จำนวน 100 คน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา โดยต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ มีเหตุผลเนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง ช่วงเวลาที่ต้องการให้เปิดทำการคือ ช่วงระยะเวลา 09.30 – 18.00 น. ต้องการให้เปิดทุกวันไม่มีวันหยุด เครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการต้องเป็นเครื่องที่สามารถทำความเข้าใจ และใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch คือการฝาก/ถอนเงิน และต้องการให้พนักงานที่ให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างคาร์ฟูร์ มีเหตุผลเนื่องจากอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ช่วงเวลาที่ต้องการให้เปิดทำการคือ ช่วงระยะเวลา 09.30 – 18.00 น. ต้องการให้เปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด เครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการต้องเป็นเครื่องที่สามารถทำความเข้าใจ และใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch คือการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และต้องการให้พนักงานที่ให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สาขาแบบ Mini Branch คือ ปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ต้องการให้สาขาแบบ Mini Branch ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า คือ ห้างโลตัส สาขาหางดง มีเหตุผลเนื่องจากอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา ช่วงเวลาที่ต้องการให้เปิดทำการคือ ช่วงระยะเวลา 09.30 – 18.00 น. ต้องการให้เปิดบริการในวันจันทร์-วันอาทิตย์(เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เครื่องอัตโนมัติที่นำมาให้บริการต้องเป็นเครื่องที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และรวดเร็ว ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการใช้ในสาขาแบบ Mini Branch คือ การฝาก/ถอนเงิน และต้องการให้พนักงานที่ให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

ผลความคิดเห็นผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) พบว่าทุกท่านเห็นว่าควรมีการเปิดให้บริการสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และเป็นขยายฐานทางการตลาดของธนาคารให้กว้างขึ้นเพื่อเป็นหนทางในการเพิ่มปริมาณธุรกรรม และสร้างรายได้ให้กับธนาคาร โดยเห็นว่าควรเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าที่มีการเดินทางสะดวก มีที่จอดรถกว้างขวาง เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด โดยช่วงเวลาเปิดทำการประมาณ 10.30-20.00 น. และพนักงานที่ให้บริการในสาขาแบบ Mini Branch จะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง สุภาพ และมีอัธยาศัยดี

5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาความต้องการการใช้บริการสาขาแบบ Mini Branch ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา จากการศึกษาจะเห็นว่า มีความสำคัญค่อนข้างมากต่อการที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับสาขา คือให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 โดยจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัว

อย่างทั้งหมดให้ความสำคัญต่อสถานที่ตั้งที่อยู่ในห้างสรรพสินค้าประเภท Super Store ซึ่งมีเหตุผลเนื่องมาจากเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางเพราะตั้งอยู่รอบอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถกว้างขวาง อีกทั้งทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ มักจะเดินทางไปซื้อของใช้ในครัวเรือน เพราะมีสินค้าหลากหลาย

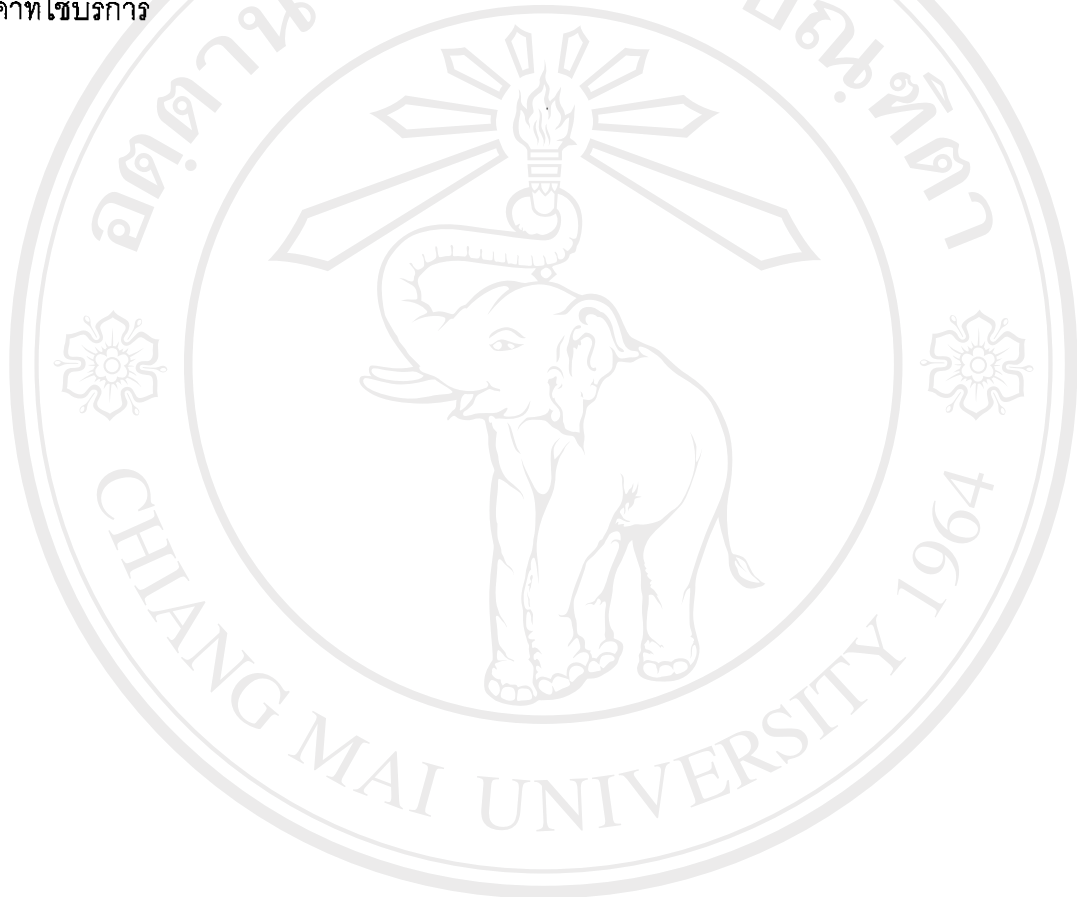
2. ปัจจัยด้านช่วงระยะเวลาที่เปิดทำการ จากการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 โดยต้องการให้เปิดทำการในช่วงเวลา 09.30 – 18.00 น. แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางการศึกษาทำให้ผลที่ได้ระหว่างช่วงเวลา 09.30-18.00 น. และ 10.30-20.00 น. มีค่าใกล้เคียงกัน ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการพิจารณาอีกครั้งเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานที่ตั้งหากต้องการเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่

3. ปัจจัยด้านช่วงวัน ที่เปิดให้บริการ จากการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 โดยต้องการให้เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ซึ่งอาจมีเหตุผลเนื่องมาจากต้องการความสะดวกในการติดต่อ เพราะการทำงานในแต่ละอาชีพมีวันหยุดไม่เหมือนกัน แต่อย่างไรก็ดีก็ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้งเป็นหลัก

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ จากการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4 โดยต้องการให้เครื่องอัตโนมัติสามารถทำความเข้าใจและใช้งานได้ง่าย ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญไม่มาก แต่จุดประสงค์หลักของสาขาแบบ Mini Branch คือลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญด้วย เพราะหากลูกค้าไม่ใช้เครื่องอัตโนมัติที่มีให้บริการ แต่ไปใช้บริการกับพนักงานแทน จะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จากการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งคล้ายกัน ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการใดก็ได้ แต่เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการในลักษณะสาขาแบบ Mini Branch ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน) และธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) โดยมีเพียงธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เท่านั้นที่มีหลายสาขา ดังนั้น หากธนาคารมีความต้องการจะเปิดให้บริการ Mini Branch ควรพิจารณาถึงผลิตภัณฑ์และการให้บริการของธนาคารที่จะให้บริการในสาขาดังกล่าวให้มีข้อจำกัดน้อยกว่าคู่แข่ง เช่น ข้อจำกัดทางด้านจำนวนเงินที่รับฝากหรือถอน การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านสินเชื่อ เป็นต้น

6. ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ จากการศึกษาจะเห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญไม่มาก คือให้เป็นอันดับ 5 แต่อย่างไรก็ดีธนาคารควรให้ความสำคัญด้านพนักงานที่จะให้บริการในสาขาดังกล่าว เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างสูง พนักงานที่ให้บริการควรเป็นพนักงานที่มีศักยภาพสูงในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง มีความรอบรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการทุกด้าน มีอัธยาศัยที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved