

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการเปรียบเทียบเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาวเคราะห์โดยสรุปดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของตัวอย่างที่ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มทั้งหมด 350 ราย พบว่าผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ 86 ราย เพศหญิงมีจำนวน 218 รายคิดเป็นร้อยละ 62.3 และส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุ 21 – 30 ปีมากที่สุดจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 และสถานภาพโดยรวมส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสดจำนวน 186 คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนด้านการศึกษาพบว่าครั้งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 215 รายคิดเป็นร้อยละ 61.4 และเป็นพนักงานและลูกจ้างบริษัทเสียเป็นส่วนใหญ่จำนวน 143 รายคิดเป็นร้อยละ 40.9 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,00 – 30,000 บาท จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 ทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นี้ถือเป็นกลุ่มคนวัยทำงาน หรือเริ่มทำงานซึ่งเป็นคนสมัยใหม่และเนื่องจากมีการศึกษาในระดับที่สูงจึงเข้าใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี และวางใจในระบบสารสนเทศสมัยใหม่ จึงใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็ม

ทางด้านพฤติกรรมพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส กับ เลเซอร์ เอทีเอ็ม โดยแยกตามการเลือกใช้บริการแต่ละประเภทของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เลือกใช้บริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และเลือกใช้บริการผ่านทั้งสองแห่ง ตามลำดับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่รู้จักเคาน์เตอร์เซอร์วิสจากคนรู้จักแนะนำ จำนวน 38 รายคิดเป็นร้อยละ 31.7 เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเพราะความสะดวกในเรื่องสถานที่ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยเลือกใช้บริการผ่านจุดรับชำระเซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5 และส่วนใหญ่เลือกใช้ในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. จำนวน 45 รายคิดเป็น

ร้อยละ 37.5 ส่วนในวันที่ชำระหนี้ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 รายคิดเป็นร้อยละ 35.0 ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนแล้วแต่ความสะดวก หรือวันครบกำหนดชำระสินค้านั้นๆ โดยกลุ่มตัวอย่างจะชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 90 รายคิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยประเภทที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุดคือ สาธารณูปโภค จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0

ทางด้านพฤติกรรมพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักเลเซอร์เอทีเอ็มจากพนักงานแนะนำ จำนวน 35 รายคิดเป็นร้อยละ 29.2 เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็มเพราะความสะดวกในเรื่องสถานที่ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.2 โดยเลือกใช้บริการชำระสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 และส่วนใหญ่เลือกใช้ในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. จำนวน 38 รายคิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนในวันที่ชำระหนี้ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 รายคิดเป็นร้อยละ 35.0 เลือกชำระในวันเสาร์เสียเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างจะชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็มเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 90 รายคิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยประเภทที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุดคือ สาธารณูปโภค จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5

และทางด้านพฤติกรรมพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการผ่านทั้งสองแห่ง ตามลำดับ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่รู้จักเคาน์เตอร์เซอร์วิสจากวิทยุโทรทัศน์ จำนวน 55 รายคิดเป็นร้อยละ 50.0 รู้จักเลเซอร์เอทีเอ็มจากพนักงานแนะนำ จำนวน 45 รายคิดเป็นร้อยละ 40.9 ทางด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสเพราะความสะดวกในเรื่องสถานที่ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.9 แต่เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็มเพราะความทันสมัยของเทคโนโลยี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 โดยเลือกใช้บริการชำระเซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.82 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลือกใช้บริการชำระสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.27 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม และส่วนใหญ่เลือกใช้ในช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. จำนวน 37 รายคิดเป็นร้อยละ 33.6 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และจำนวน 34 รายคิดเป็นร้อยละ 30.9 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม ส่วนในวันที่ชำระหนี้ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 รายคิดเป็นร้อยละ 33.6 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และจำนวน 38 รายคิดเป็นร้อยละ 34.55 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนแล้วแต่ความสะดวก หรือวันครบกำหนดชำระสินค้านั้นๆ โดยกลุ่มตัวอย่างจะชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน

เคาน์เตอร์เซอร์วิสเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 83 รายคิดเป็นร้อยละ 75.5 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส และจำนวน 88 รายคิดเป็นร้อยละ 80.0 เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเลเซอร์เอทีเอ็ม โดยประเภทที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์เอทีเอ็มมากที่สุดคือ บัตรเครดิต จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.09 และ จำนวน 71 รายคิดเป็นร้อยละ 64.55 ตามลำดับ

ทางด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และอันดับสามคือ ปัจจัยด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และอันดับสามคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของกลุ่มที่ใช้บริการผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านรูปแบบของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และอันดับสามคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

การทดสอบปัจจัยต่างๆ จะทำการเปรียบเทียบกันจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือกลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านเลเซอร์ เอทีเอ็ม และกลุ่มเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าผ่านทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิสและเลเซอร์ เอทีเอ็ม ตามลำดับ โดยเปรียบเทียบกันในแต่ละปัจจัย แล้ววิเคราะห์เปรียบเทียบจากค่าทางค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าปัจจัยที่ 1 ปัจจัยทางด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ในปัจจัยด้านนี้มี 1 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านบริเวณและที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ค่าchi-square = 16.895 และค่า p-value = 0.002 ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยทางด้านรูปแบบของบริการของสถานที่ให้บริการ ในปัจจัยด้านนี้มี 1 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านความหลากหลายของบริการที่รับชำระค่า chi-square = 11.963 และค่า p-value = 0.018 ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ในปัจจัยด้านนี้มี 2 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มี

ความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ค่า $\chi^2 = 16.017$ และค่า $p\text{-value} = 0.014$ ปัจจัยด้านความซับซ้อนของการให้บริการ ค่า $\chi^2 = 12.777$ และค่า $p\text{-value} = 0.012$ ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการให้บริการ ในปัจจัยด้านนี้มี 2 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านการรับชำระตลอด 24 ชั่วโมง ค่า $\chi^2 = 13.758$ และค่า $p\text{-value} = 0.032$ และปัจจัยด้านระยะเวลาการรอคอยค่า $\chi^2 = 13.157$ และค่า $p\text{-value} = 0.011$ ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยทางด้านความสะดวกในการให้บริการของสถานที่ให้บริการ ในปัจจัยด้านนี้มี 1 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่า $\chi^2 = 14.563$ และค่า $p\text{-value} = 0.024$ และปัจจัยที่ 6 ปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ ในปัจจัยด้านนี้มี 2 ด้านที่กลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ $\chi^2 = 15.589$ และค่า $p\text{-value} = 0.049$ และปัจจัยด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ค่า $\chi^2 = 16.385$ และค่า $p\text{-value} = 0.012$ ซึ่งจากค่า χ^2 และค่า $p\text{-value}$ จากปัจจัยที่ 9 ปัจจัยที่คำนวณออกมาได้นั้นค่า χ^2 มีค่ามากกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ดังนั้นจึงหมายความว่า การเลือกใช้บริการระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ มีความแตกต่างกันในปัจจัยแต่ละด้านทั้ง 9 ปัจจัยด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับปัจจัยอื่น ๆ มีค่า χ^2 ที่คำนวณออกมาได้นั้นมีค่าน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 จึงหมายความว่า การเลือกใช้บริการระหว่างกลุ่มที่เลือกใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง 3 กลุ่มที่ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันในปัจจัยแต่ละด้าน

ทางด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการระหว่าง เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ เลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสมากที่สุด คือความพึงพอใจด้านบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเลเซอร์ เอทีเอ็มมากที่สุด คือความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก และสำหรับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็ม มากที่สุด คือความพึงพอใจด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และ

ความพึงพอใจด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) จากการศึกษาพบว่าทางด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มนั้นกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะทางด้านที่จอดรถ ดังนั้นทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ควรปรับปรุงในด้านบริเวณและที่ตั้งของสถานที่ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด
- 2) เนื่องจากเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) นั้นเป็นบริษัทที่รับชำระค่าสินค้าและบริการดังนั้นจึงต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำรายการต่างๆ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ใช้บริการ ทางบริษัทจึงควรพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี โดยการลดระยะเวลา และความซับซ้อนในการทำรายการแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการมาใช้บริการครั้งต่อไปของผู้ใช้บริการ
- 3) เนื่องจากเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มเป็นธุรกิจที่ให้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการดังนั้นจึงต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องอัตโนมัติตั้งนั้นทางบริษัทและทางธนาคารควรหมั่นตรวจเช็คเครื่องเป็นประจำ
- 4) ควรเพิ่มบริษัทที่ร่วมรับชำระค่าสินค้าและบริการของทั้งเคาน์เตอร์เซอร์วิส และเลเซอร์ เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
- 5) ทางด้านบุคลากรที่ให้บริการ ควรจัดให้เหมาะสมและทำความเข้าใจให้เป็นอย่างดี เพื่อให้บริการและคำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการให้สามารถเข้าใจได้เป็นอย่างดี
- 6) เนื่องจากผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ วันเงินเดือนออก และใช้บริการในช่วงเวลาตั้งแต่ 18.01 – 21.00 น. เป็นส่วนใหญ่ดังนั้นทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสควรจัดผู้ให้บริการให้เพียงพอกับปริมาณของผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด