

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาถึงเรื่องความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ ซึ่งอาจใช้ได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรค ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ ของการให้บริการของพนักงาน โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ราย เป็นเพศชาย 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเพศหญิง 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.6 จะเห็นได้ว่าเพศชายมาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากส่วนใหญ่เพศชายเป็นเพศที่เป็นผู้นำครอบครัวต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เพราะฉะนั้นเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินจึงมีสูงมากกว่าเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่เพศหญิงจะเป็นแม่บ้าน ทำงานบ้าน และดูแลครอบครัว

ผู้มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30 -40 ปี ซึ่งมีถึงร้อยละ 24.4 จะเห็นได้ว่าช่วงอายุดังกล่าวเป็นวัยทำงานและเริ่มก่อร่างสร้างตัว

ผู้มาใช้บริการที่กับธนาคารส่วนใหญ่ร้อยละ 57.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.2 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีหน้าที่การงานที่ดี และส่งผลให้ได้รับเงินค่าจ้างที่สูงตามไปด้วย ดังนั้นการให้บริการที่ดีย่อมจะทำให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยลูกค้าผู้มาใช้บริการจะต้องการความสะดวก รวดเร็ว

อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมามีอาชีพเป็นลูกจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และมีอาชีพรับ

ราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.6 การประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพที่มีรายได้ประจำทุกเดือนและธุรกิจส่วนตัวเป็นอาชีพที่ต้องเอาเงินเข้าธนาคารตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อความปลอดภัย จึงต้องนำเงินฝากไว้กับธนาคาร แต่เพื่อความสะดวกในการใช้จ่ายและการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้ประกอบอาชีพดังกล่าวจึงมีความต้องการใช้บริการที่มีทั้งความสะดวกและปลอดภัย

รายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.4 และมีรายได้ 10,001 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 44.6 ส่วนสถานภาพสมรสพบว่าส่วนมากสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีสถานภาพสมรส/หย่า คิดเป็นร้อยละ 12.4

ประเภทของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารที่ถูกนำมาใช้บริการกับธนาคาร จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน จะใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 94.2 ส่วนผลิตภัณฑ์อื่น เช่น ฝากประจำ/กองทุน เงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต และประกันชีวิต/ประกันภัย กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 4.6, 3.8 และ 1.4 ตามลำดับ

5.1.2 ด้านความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ด้านต่าง ๆ ได้ผลดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 92.6 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 81.2 เท่ากัน ซึ่งจากการให้บริการทั้ง 12 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. ความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. การให้บริการด้วยความเสมอภาค 3. อัจฉริยะไม่ตรีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ 4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำให้บริการและการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ 5. ความสะดวกสบายของสถานที่ 6. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ 7. ความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานของเจ้าหน้าที่ 8. การประชาสัมพันธ์ให้มาใช้ในผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ระยะเวลาที่ต้องรอคอยการบริการและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ 2. คุณภาพของการให้บริการ 3. ขั้นตอนการจัดระบบการให้บริการ 4. ความรวดเร็วในการบริการ

5.1.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

จากการสำรวจการศึกษาความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 100 นั่นคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารมีความมั่นใจในความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกสบายของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1.ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร 2. ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ 3. สถานที่จอดรถที่จัดไว้สำหรับลูกค้าใช้บริการ 4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ และลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่าง ๆ 2. ความสะดวกสบายของสถานที่ 3. ความสะดวกในการเดินทางที่มาใช้บริการที่สาขา

5.1.4 การศึกษาถึงความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ

ความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ โดยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยใช้เทคนิควิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่

จากการวิเคราะห์ Logit model พบว่า Logit Likelihood function เท่ากับ -86.1143 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -256.9783 ค่า Chi – squared เท่ากับ 341.7279 ค่า McFadden R² เท่ากับ 0.6649 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 92.60% โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเฟือก เชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ รายได้ตั้งแต่ 5,001- 10,000.- บาท (INC) , ระยะเวลาที่ต้องรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่ (S1) , คุณภาพของการให้บริการ (S2) , ขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ (S3) , ความรวดเร็วในการบริการ (S4) และความสะดวกสบายของสถานที่ (S5) ส่วนปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ เพศ (SEX) , เงินฝากประจำ/กองทุน (PRO2) และปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี (AGE1) , เป็นโสด (MS1) , สถานภาพสมรสแล้ว (MS2) และการใช้บริการเงินกู้/ สินเชื่อ / บัตรเครดิต (PRO3) ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยปัจจัยที่ทำให้โอกาสความน่าจะเป็นของความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ คือ การใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน(PRO2) พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารเพิ่มขึ้นเท่ากับ 66.75 เปอร์เซ็นต์ จะเห็นได้ว่าปัจจัยนี้มีผลกระทบที่รุนแรงมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ธนาคารจะต้องเร่งหาแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่วนในด้านความสะดวกสบายของสถานที่(S5) พบว่าลูกค้ามีความรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้สถานที่ของธนาคารเพิ่มขึ้น 58.19 เปอร์เซ็นต์ และในด้านความรวดเร็วในการบริการ(S4) สามารถอธิบายได้ว่าหากลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น 41.86 เปอร์เซ็นต์ คุณภาพการให้บริการของธนาคาร(S2) โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 40.16 เปอร์เซ็นต์ การให้บริการเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต (PR03) พบว่าโอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 34.96 เปอร์เซ็นต์ ระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่(S1) ที่ต้องรอดูติดต่อยาวนานๆ แล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในการบริการธนาคารเพิ่มมากขึ้น 34.43 เปอร์เซ็นต์ ขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ(S3) พบว่าการให้บริการดังกล่าวโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในบริการนี้เพิ่มขึ้น 29.43 เปอร์เซ็นต์ สำหรับผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001- 10,000 บาท(INC2) สามารถอธิบายได้ว่าโอกาสที่ลูกค้าจะไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าวของธนาคารเพิ่มขึ้น 13.15 เปอร์เซ็นต์ สถานภาพสมรสแล้ว(MS2) พบว่าลูกค้าที่ไม่มีสถานภาพสมรสมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้น 6.04 เปอร์เซ็นต์ อายุไม่เกิน 20 ปี(AGE1) พบว่าลูกค้าที่มีอายุเกินกว่า 20 ปี โอกาสที่จะไม่พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 5.29 เปอร์เซ็นต์ เพศ(SEX) พบว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิง โอกาสที่กลุ่มนี้ไม่พอใจในการให้บริการของธนาคารเพิ่มขึ้น 4.58 เปอร์เซ็นต์

5.1.5 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาข้างเผือก เชียงใหม่ พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ในเกือบทุกข้ออยู่ในระดับที่พอใจ จะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการดำเนินงานในลักษณะที่ต้องขายบริการให้กับลูกค้า ความเจริญก้าวหน้าของธนาคารจะขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับสนับสนุนจากลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นธนาคารต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านสถานที่ประกอบอาคารความสะอาดเรียบร้อย ระยะเวลาในการดำเนินการในการให้บริการ ทั้งด้านความรวดเร็วถูกต้อง ตรงเวลา ในด้านข้อมูลต่างๆ และให้การสนับสนุนในการลงทุน

ส่วนในความคิดเห็นอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารเพิ่มเติมขึ้น จากปัญหาที่สำรวจได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีคุณภาพ ตามคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่างเผือก เชียงใหม่ ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้เป็นธนาคารที่มีคุณภาพ อยู่ในใจลูกค้าผู้มาใช้บริการ

1. ข้อเสนอแนะต่างๆ และงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในสาขาอื่นๆ ได้ พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ได้
2. ควรจะได้มีการปรับปรุงรูปแบบและระบบการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และจงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและมีความพึงพอใจต่อข้อมูลต่างๆ เหล่านั้น
3. ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่นๆ หรือในสาขาที่ต่างกัน
4. ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เลือกใช้บริการจากธนาคารต่างกัน