

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ลูกค้ายุทธศาสตร์ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.5 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.5 ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 31-40 ปี อยู่ร้อยละ 35.75 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีอยู่ร้อยละ 42.0 มีสถานภาพสมรสแล้วและโสด ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 39.7 และร้อยละ 38.8 ตามลำดับ และมีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 36.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนละ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

##### 5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ในปัจจุบันผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมด้านขายธนบัตรต่างประเทศ และ เช็คเดินทางต่างประเทศ อยู่ร้อยละ 23.8 และร้อยละ 16.8 ตามลำดับ และมีความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 3-5 ครั้ง อยู่ร้อยละ 33.7 มีมูลค่าในการทำธุรกรรมทางการเงินต่อครั้งต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่ร้อยละ 44.0 และ 10,001 – 50,000 บาท อยู่ร้อยละ 40.0 นอกจากนี้ผู้ให้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้วนิยมใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพฯ ร้อยละ 23.5 ธนาคารกสิกรไทยฯ ร้อยละ 13.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ร้อยละ 10.1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

## 5.2 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 โดยให้ความสำคัญกับ ด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการ อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ อันดับที่ 3 คือด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 โดยให้ความสำคัญกับการมีประเภทธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ อันดับที่ 4 คือด้านสถานที่ให้บริการ โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านองค์กร โดยให้ความสำคัญกับภาพพจน์ และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 อันดับที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลคือเลือกใช้บริการกับทางธนาคารเพราะใช้บริการตามครอบครัว ญาติหรือเพื่อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.49 อันดับที่ 7 ด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ยที่ 2.83 โดยให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่รวดเร็ว อันดับที่ 8 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.28 โดยให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

## 5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ

ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศของธนาคารมีดังต่อไปนี้

- 1) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอที่จะให้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยน แลกเงินโอนต่างประเทศ
- 2) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่สูงหรือต่ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มเคาน์เตอร์การให้บริการด้านธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ
- 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานธนาคารให้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกรรมการเงินต่างประเทศ เพื่อจะสามารถรองรับการให้บริการด้านนี้ และสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- 3) ควรพัฒนาปรับปรุงให้สาขาของธนาคาร สามารถรองรับการให้บริการเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินต่างประเทศ ได้ครบทุกบริการของธนาคาร เพื่อความสะดวกในการใช้บริการกับธนาคาร

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ เท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านอื่น ๆ เช่น ข้อมูลทั่วไป กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศ เป็นต้น และอาจใช้โมเดลการวิเคราะห์ในแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ หรือแบบจำลองโลจิต เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์กับทางธนาคารได้
- 2) การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการปรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จากเดิม 5 ระดับเป็น 4 หรือ 3 ระดับ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่นิยมตอบ น้อยที่สุด ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความถูกต้องเพิ่มขึ้น

#### 5.5 การนำไปประยุกต์ใช้

- 1) จากการสรุปผลการศึกษาจะเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจแลกเปลี่ยนและเงินโอนต่างประเทศกับทางธนาคาร โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงานสาขาที่ให้บริการรวมถึงความน่าเชื่อถือและความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้บริการที่รวดเร็ว รวมทั้งภาพพจน์ และความน่าเชื่อถือของธนาคาร ดังนั้นทางธนาคารควรเพิ่มพนักงานที่ให้บริการด้านนี้ และจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการบริการด้านต่างประเทศให้มากขึ้น เพื่อสามารถให้บริการอย่าง

รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ธนาคารควรมุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มการเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารและสามารถแนะนำอธิบายการบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

2) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและที่จอดรถ เป็นอีกปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ดังนั้น ควรมีการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาด

3) จากผลการศึกษาลูกค้าส่วนใหญ่ คือ กลุ่มผู้มีอาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย ซึ่งมีสถานที่ทำงานอยู่บริเวณใกล้เคียงกับสาขาธนาคาร และบริเวณถนนท่าแพ และถนนช้างคลาน และพื้นที่ใกล้เคียง เป็นพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจของ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการติดต่อค้าขายกับชาวต่างชาติ ดังนั้นควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการด้านธุรกรรมการเงินต่างประเทศ โดยเฉพาะธุรกรรมทางด้านซื้อ ขายธนบัตรต่างประเทศ