

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาถึงเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรค ความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ ของการให้บริการของพนักงาน โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ราย เป็นเพศหญิงจำนวน 301 ราย เป็นเพศชายจำนวน 199 ราย จะเห็นว่าเพศหญิงจะให้ความสนใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย ซึ่งใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 60.20 และเป็นร้อยละ 39.80 ตามลำดับ เนื่องจากปัจจุบันผู้มาทำธุรกรรมที่ธนาคารโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงมากกว่าและเป็นผู้ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการแก้ปัญหาการที่จะต้องรอคิวเป็นเวลานานในการใช้บริการ หรือเป็นการลดเวลาในการจอดรอเพื่อมารับบริการ จึงหันมาใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ (K-Lobby) ของธนาคารเป็นส่วนใหญ่

ผู้มารับบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 จะเห็นได้ว่าช่วงอายุดังกล่าวเป็นวัยที่เริ่มสร้างครอบครัว และ เป็นวัยที่มีการทำงานมั่นคงแล้ว จึงมีการธุรกรรมกับธนาคารมากในวัยอื่นๆ ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับเวลาที่ต้องมารับบริการกับธนาคารให้คุ้มค่าที่สุด โดยเน้นการให้บริการที่ครบวงจรในระยะเวลาที่มีอย่างจำกัด

ผู้มารับบริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) โดยส่วนใหญ่จะมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 76.20 และผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 23.80 เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีหน้าที่การงานที่ดี และมีเวลาใน

การใช้บริการกับธนาคารค่อนข้างจะจำกัด ดังนั้นจึงเน้นการใช้บริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อยและมีความถูกต้องแม่นยำสูง จึงส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการทางด้านนี้เพิ่มมากขึ้น โดยลูกค้าผู้มาใช้บริการ จะต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมามีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.00 การประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นอาชีพที่มีรายได้อยู่ตลอดและเป็นอาชีพที่ต้องนำเงินเข้านำเงินออกธนาคารตลอดเวลา เพราะการทำธุรกิจจะใช้ธนาคารเป็นตัวกลางในการใช้จ่ายและควบคุมเงิน ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยจึงต้องนำเงินฝากไว้กับธนาคารและเวลาจ่ายเงินก็จะจ่ายผ่านธนาคารเช่นเดียวกัน ซึ่งแต่เดิมจะใช้เช็คเป็นตัวส่งจ่ายเงินและในสภาวะการณ์ปัจจุบันจะหันมาใช้การจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงต้องการความสะดวก ปลอดภัย ถูกต้องและรวดเร็วในการใช้บริการ และสามารถตรวจสอบได้ในเวลาที่มีอย่างจำกัด

รายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ในช่วงรายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.80 และรองลงมาก็คือช่วงรายได้ 20,001-30,00 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.60 ซึ่งธนาคารจะต้องให้ความสนใจต่อกลุ่มที่มีสถานภาพที่สมรสแล้ว รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.20

ประเภทของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน จะใช้บริการของธนาคารด้านผลิตภัณฑ์ด้าน ฝากประจำ/กองทุนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมาใช้ผลิตภัณฑ์ ฝาก/ถอน/โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ส่วนเงินกู้/สินเชื่อ/บัตรเครดิต เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.80

5.1.2 ด้านความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ด้านต่าง ๆ ได้ผลดังนี้

ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการของ K-Lobby ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 93.00 ส่วนลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.80 ซึ่งจากการให้บริการของธนาคารทั้ง 16 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 1 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการเลือกใช้บริการของ K-Lobby ของธนาคาร ความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ (1) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความรวดเร็วต่อการให้บริการของ

ผู้ให้บริการ (2) เมื่อมีความเชื่อมั่นในระยะเวลาที่ต้องรอดติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา (3) เมื่อมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร (4) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสม่ำเสมอของการเปิดบริการ (5) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความถูกต้องของระบบการทำงานทำงานของอิเล็กทรอนิกส์ และ (6) เมื่อมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และที่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 จำนวน 9 ด้าน คือ (1) เมื่อมีความเชื่อมั่นในการทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (2) เมื่อมีความเชื่อมั่นในขั้นตอนการจัดระบบในการให้บริการ (3) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (4) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะดวกสบายของสถานที่ (5) เมื่อมีความเชื่อมั่นในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ (6) เมื่อมีความต้องการจำนวนเงินที่มากกว่าข้อกำหนดในการทำธุรกรรมผ่านระบบอัตโนมัติของธนาคาร (7) ข้อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (8) จำนวนสถานที่ให้บริการของธนาคาร และ (9) ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า

5.1.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ

จากการสำรวจการศึกษาความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ำมีความพอใจมากที่สุด คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 96.00 นั่นคือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการกับธนาคารมีความมั่นใจในความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ำมีความพอใจน้อยที่สุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 46.40 ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการทั้ง 7 ด้าน พบว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 1 ด้าน คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 3 ด้าน คือ (1) ความสะดวกสบายของสถานที่ (2) การจัดป้ายบอกหน่วยบริการต่างๆ และ (3) ที่จอดรถที่จัดไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ ส่วนลูกค้ำมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 ถึงร้อยละ 80 จำนวน 1 ด้าน คือ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ และลูกค้ำที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวน 2 ด้าน คือ (1) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา และ (2) ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

5.1.4 การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยใช้เทคนิควิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และเทคนิคการ

วิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -127.3159 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -346.5376 ค่า Chi-squared เท่ากับ 438.4433 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.63261 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 89.00 เปอร์เซนต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ $90-99$ ได้แก่ ความถูกต้องของระบบการทำงานของอิเล็กทรอนิกส์ (X_{11}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 64.72 ความสะดวกสบายของสถานที่ (X_{10}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 50.67 การทำความเข้าใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย (X_9) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 45.63 ชื่อจำกัดในชนิดของธนบัตรที่ใช้ในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{13}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.24 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของธนาคาร (X_{12}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 34.08 ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่นดีกว่า (X_{14}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.58 ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่สาขา (X_{17}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.89 ระยะเวลาที่ต้องรอดูติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อระบบมีปัญหา (X_8) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.65 และ ที่จอดรถที่จัดให้สำหรับผู้มาใช้บริการ (X_{16}) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.83 และสถานภาพสมรสแล้ว (X_6) มีผลทำให้โอกาสที่ลูกค้าพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.99 จากการวิเคราะห์จะพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งในเกือบทุกข้อจะอยู่ในระดับที่พอใจ ดังนั้นความเจริญก้าวหน้าของธนาคารจะขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนจากลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นธนาคารต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านพนักงาน และการต้อนรับ ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา ในด้านข้อมูลต่างๆ และให้การสนับสนุนในด้านการลงทุน ซึ่งรวมถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นจะต้องสร้างความทันสมัยในทันต่อสภาพของการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ของปัจจุบันตลอดไป

5.1.5 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการธนาคาร อิเลคทรอนิกส์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ในเกือบทุกข้ออยู่ในระดับที่พอใจ จะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นการดำเนินงานในลักษณะที่ต้องขายบริการให้กับลูกค้า ความเจริญก้าวหน้าของธนาคารจะขึ้นอยู่กับ การได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้นธนาคารต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการความสะดวกเรียบร้อย ระยะเวลาในการดำเนินการในการให้บริการ ทั้งด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา ในด้านข้อมูลต่างๆ และให้การสนับสนุนในการลงทุน

แต่ปัญหาที่ธนาคารจะต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงคือในด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการ อิเลคทรอนิกส์ ที่ (K-Lobby) ของธนาคารซึ่งมีปัญหาลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาเอกสารหรือคำแนะนำในการบริการ ก็มีค่าของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่มีคุณภาพในการให้บริการที่เต็มรูปแบบอย่างสมบูรณ์และอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีคุณภาพ ตามคำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” ตลอดไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้เป็นธนาคารที่มีคุณภาพ ภายใต้สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันและอยู่ในใจลูกค้าผู้มาใช้บริการ

- 1) ข้อเสนอแนะต่างๆ และงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในสาขาอื่นๆ ได้ พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ได้
- 2) ควรจะได้มีการปรับปรุงรูปแบบและระบบการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และจงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจและมีความพึงพอใจต่อข้อมูลต่างๆ เหล่านั้น

- 3) ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่นๆ หรือในสาขาที่ต่างกัน
- 4) ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เลือกใช้บริการจากธนาคารต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved