

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่ใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในอัตราร้อยละ 55.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ในอัตราร้อยละ 28.50 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ในอัตราร้อยละ 51.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในอัตรา ร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในอัตราร้อยละ 39.00 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท ในอัตราร้อยละ 32.00

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่ใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต พบว่า ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต ในอัตราร้อยละ 68.50 มีบัญชีกับธนาคารทหารไทย สาขาอื่นๆ ในอัตราร้อยละ 96.00 ส่วนใหญ่ มีจำนวนบัญชีที่ใช้บริการอยู่ 1 บัญชี ในอัตราร้อยละ 35.00

ประเภทของเงินฝากที่กลุ่มตัวอย่างทุกคนใช้บริการ คือ เงินฝากออมทรัพย์ ในอัตราร้อยละ 100 โดยเป็นเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปมากที่สุด ในอัตราร้อยละ 92.50 ใช้บริการเงินฝากกระแสรายวัน ในอัตราร้อยละ 15.00 สำหรับเงินฝากประจำส่วนใหญ่เป็นเงินฝากประจำทั่วไป ในอัตราร้อยละ 28.50 และเงินฝากประจำสะสมทรัพย์ 25 เดือน ในอัตราร้อยละ 20.0 ตามลำดับ ส่วนตัวแลกเปลี่ยนแบบมีสมุดแสดงรายการ (ตัว B/E) ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมฝากมากที่สุดคือ ตัวแลกเปลี่ยนอายุ 1 เดือน เนื่องจากอายุสั้นและได้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการฝากเงินและถอนเงิน ในอัตราร้อยละ 88.50 และ 87.00 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 2 ครั้ง ในอัตราร้อยละ 43.00 และนิยมใช้บริการในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. ในอัตราร้อยละ 32.50 จำนวนเงินในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งต่ำกว่า 10,000 บาท ในอัตราร้อยละ 54.50 โดยมีเหตุผลในการใช้บริการที่สาขา เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เนื่องจาก เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 – 20.00 น. ในอัตราร้อยละ 56.00 ส่วนใหญ่ นิยมทำรายการผ่านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ เนื่องจากต้องการความถูกต้องแม่นยำ ในอัตราร้อยละ 68.0

3) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า มีความพึงพอใจด้านด้านประสิทธิภาพการบริการและคุณภาพเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากมีความถูกต้องแม่นยำและมีมาตรฐานเทียบเท่ากับธนาคารอื่นได้ โดยมีระดับความพึงพอใจมาก อันดับสองเป็นความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ดูแลเอาใจใส่และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า อันดับสามเป็นความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ อันดับสี่เป็นความพึงพอใจด้านราคา ในที่นี้คืออัตราดอกเบี้ยของธนาคารเนื่องจาก อัตราดอกเบี้ยของธนาคารทหารไทยน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น อันดับห้าเป็นความพึงพอใจหลักฐานทางกายภาพ เนื่องจากสถานที่มีความสะอาดแต่ยังคับแคบเกินไปเมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก อันดับหกเป็นความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนาคารยังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับเจ็ดเป็นความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย เป็นความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากในจังหวัดเชียงใหม่มีสาขาของธนาคารทหารไทย ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าเพียงแห่งเดียว ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจใน ส่วนผสมทางการตลาดของการให้บริการ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการให้บริการ อาชีพมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4) ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบจากการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน พบว่า ปัญหาที่ประสบมากที่สุด คือ ปัญหาจำนวนสาขาของธนาคารทหารไทย ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ในอัตราร้อยละ 91 อันดับสองเป็นปัญหาที่ลูกค้าไม่ทราบว่า มีสาขาของธนาคารฯ เปิดให้บริการในเซ็นทรัล แอร์พอร์ต ในอัตราร้อยละ 55.00 อันดับสามเป็นปัญหาเรื่องตำแหน่งที่ตั้งของสาขาหายาก ในอัตราร้อยละ 44.00 อันดับสี่เป็นปัญหาประเภทของเงินฝากไม่ตรงกับความต้องการ ในอัตราร้อยละ 32.50 อันดับห้าเป็นปัญหาการกรอบบแบบฟอร์ม ในอัตราร้อยละ 17.00 อันดับหก

เป็นปัญหาเรื่องการรอคิวนาน ในอัตราร้อยละ 15.50 อันดับเจ็ดเป็นปัญหาเวลาในการทำรายการแต่ละครั้งนานเกินไป ในอัตราร้อยละ 14.00 อันดับแปดเป็นปัญหาพนักงานไม่เอาใจใส่ดูแลลูกค้า ในอัตราร้อยละ 12.50 อันดับเก้าเป็นปัญหาอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น ในอัตราร้อยละ 12.00 และอันดับสุดท้ายจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอไม่เพียงพอ ในอัตราร้อยละ 6.00

5.2 ข้อเสนอแนะ

1.ด้านเงินฝาก

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงมีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ทั่วไปเป็นหลัก เนื่องจากสามารถทำการฝาก ถอน ได้ทุกวัน และยังสามารถใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็ม ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ ตลอดจนการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ ธนาคารทหารไทย อาจเพิ่มสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เช่น เปิดบัญชีออมทรัพย์แล้วได้รับบัตรเอทีเอ็มฟรี หรือมีบัตรเอทีเอ็มฟรีค่าธรรมเนียมรายปี หรือจะมีการเพิ่มจำนวนตู้ ATM ของธนาคาร เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

ในส่วนของเงินฝากประจำ ส่วนใหญ่เป็นเงินฝากประจำทั่วไป เนื่องจากผู้ที่สามารถในการฝากเงินไม่มากนักก็สามารถฝากได้ และได้รับดอกเบี้ยมากกว่าเงินฝากออมทรัพย์ แต่โดยภาพรวมแล้วอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ก็จะเท่ากันหรือแตกต่างกันไม่มาก เนื่องจากถูกกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ยกเว้นเงินฝากที่มีโปรโมชันพิเศษ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยของธนาคารทหารไทยอาจจะน้อยกว่าของธนาคารอื่น ดังนั้น ธนาคารทหารไทย อาจจะเพิ่มอัตราดอกเบี้ยขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็ต้องเท่ากับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารอื่น และอาจจะมีการเพิ่มของสมนาคุณในการเปิดบัญชีครั้งแรก ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกดีในการได้รับของตอบแทนนอกเหนือจากดอกเบี้ย

ในส่วนของเงินฝากกระแสรายวัน ส่วนใหญ่ก็จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจ ซึ่งบัญชีเงินฝากประเภทนี้จะไม่มีดอกเบี้ยเงินฝาก ในทางตรงกันข้ามลูกค้าที่มีวงเงินเบิกเกินบัญชีอาจจะต้องเสียดอกเบี้ยให้กับธนาคารได้ ดังนั้น ธนาคารอาจจะลดอัตราดอกเบี้ยเงินเบิกเกินบัญชีลง หรือการลดค่าธรรมเนียมในการซื้อสมุดเช็คสำหรับการเบิกใช้เงินจากบัญชี รวมไปถึงการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการเบิกเช็คต่างสาขา ทั้งนี้ทั้งนั้นจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้ของธนาคารด้วย

และจากผลการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต นั้น พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นธนาคารอาจจะเพิ่มประเภทของเงินฝากหรือมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่ตรงกับความต้องการ ตาม อายุ อาชีพ

และรายได้ต่อเดือนของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นการสร้างความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าเงินฝากของธนาคารได้

2.ด้านสถานที่

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด สอดคล้องกับปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด คือ ปัญหาจำนวนสาขาของธนาคารทหารไทย ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นธนาคารควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เนื่องจากปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการต้องเป็นธนาคารที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจของลูกค้า

ธนาคารทหารไทย ในจังหวัดเชียงใหม่มีข้อเสียเปรียบธนาคารอื่น คือมีสาขาที่ให้บริการเฉพาะในอำเภอเมือง ในต่างอำเภอมิเฉพาะที่อำเภอฮอด และอำเภอฝางเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นอำเภอที่อยู่ไกลมาก ตามอำเภอรอบนอกที่อยู่บริเวณรอบอำเภอเมืองยังไม่มีสาขาเปิดให้บริการ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการขยายฐานลูกค้าในต่างอำเภอ ธนาคารทหารไทยมีนโยบายในการเปิดสาขาใหม่เมื่อมีฐานลูกค้าจำนวนมากพอ ธนาคารควรที่จะเพิ่มจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ หรือตามแหล่งชุมชนที่สำคัญ หรือในตัวอำเภอที่มีประชากรจำนวนมาก เช่น ตลาดรวมโชค โลตัสคำเที่ยง อำเภอสันกำแพง เป็นต้น เพื่อให้การขยายฐานลูกค้าทำได้ง่ายขึ้น ส่งผลธนาคารมีความมั่นคง และสามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงธนาคารทหารไทย สาขาเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ซึ่งเป็นธนาคารทหารไทยเพียงแห่งเดียวที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าในขณะนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขานี้เท่านั้น ในอนาคตอาจจะมีธนาคารทหารไทยที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าอีกหลายสาขา ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารทหารไทยสาขาต่าง ๆ ในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ หรือในภาคเหนือตอนบนว่าสามารถต่อสู้กับธนาคารอื่นได้หรือไม่ เพื่อที่ธนาคารทหารไทยจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการเปิดสาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้าต่อไป

และในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะด้านเงินฝากของธนาคารเท่านั้น ผลผลิตภัณฑ์ของธนาคารยังมีอีกหลายผลิตภัณฑ์ เช่น กองทุน สินเชื่อ บัตรเครดิต ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย โดยเฉพาะประกันชีวิตถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งต้องการเพิ่มลูกค้าด้านนี้ แต่

เมื่อเทียบกับประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตโดยตรง อาจจะยังมีความหลากหลายของประเภท การประกันชีวิตน้อยกว่า ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านประกันชีวิต ประกันวินาศภัยของธนาคาร เทียบกับการใช้บริการจากบริษัทประกันชีวิต โดยตรง ทั้งด้านของผลตอบแทน ความคุ้มครอง บริการหลังการขาย เป็นต้น เพื่อธนาคารพาณิชย์จะ ได้สามารถนำไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิต ประกันวินาศภัยให้ตรงกับความต้องการของ ลูกค้าให้ได้มากที่สุด ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแข่งขันด้านประกันชีวิตกับบริษัทประกัน โดยตรงได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved