

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

สรุปผลการวิเคราะห์

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.4 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 79.6 ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและหรือฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 68.2 และระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบันประมาณ 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1

บริษัทผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีมูลค่าการจดทะเบียนต่ำกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็น สัญชาติญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 54.6 ดำเนินกิจการมาแล้วไม่ต่ำกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.0 มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 11 - 40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.1 ยอดซื้อวัตถุดิบเฉลี่ยต่อเดือน ไม่น้อยกว่า 6 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 36.4 และใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีหรือการเงินถึงร้อยละ 97.7

การใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีผู้จัดการฝ่ายบัญชีและ/หรือการเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ในใช้บริการต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 79.5 วิธีการที่ใช้ติดต่อ จำแนกได้ดังนี้ ใช้โทรศัพท์หรือโทรสารสูงสุดค่าบริการ เรียงตามลำดับคือ ลำดับแรก การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ (Bank Balance) คิดเป็นร้อยละ 75.0 ลำดับที่สองการสอบถามข้อมูลอัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 63.6 ลำดับที่สาม การสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี (Bank Statement) คิดเป็นร้อยละ 59.1 และลำดับที่สี่การอายัดเช็ค การอายัดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 54.5 ใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดสองบริการ เรียงตามลำดับคือ ลำดับแรกการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนเงินตราประเทศ คิดเป็นร้อยละ 65.9 และลำดับที่สอง การสอบถามข้อมูลข่าวสารทางด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 50.0 เดินทางไปติดต่อด้วยตนเอง สูงสุดสามบริการ เรียงตามลำดับคือ ลำดับแรก การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 65.9 การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ คิดเป็นร้อยละ 59.1 และการโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนบริการที่บริษัทผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้เลย คือการการสอบถามข้อมูลราคาปิดหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 72.7

วิธีการที่ใช้ติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ในการใช้บริการต่าง ๆ ในปัจจุบัน บริษัทผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.3

ความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ได้แก่ การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 81.8 การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ เจ้าหนี้ คิดเป็นร้อยละ 79.5 การสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี คิดเป็นร้อยละ 72.7 การสอบถามยอดเงินคงเหลือ คิดเป็นร้อยละ 68.2 การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภค คิดเป็นร้อยละ 59.1 การสอบถามข้อมูลอัตราดอกเบี้ยธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 56.8 การสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 47.7 สำหรับบริการที่ใช้น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ได้แก่ การายัดเช็ค การายัดบัญชี ซึ่งเท่ากับ การสอบถามข้อมูลราคาปิดหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 84.1 และการสอบถามข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 50.0

การรู้จักบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

บริษัทผู้ประกอบการในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 44 บริษัท รู้จักบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 35 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 79. ส่วนใหญ่รู้จักจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 85.7 และบริษัทผู้ประกอบการที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 63.2

จากการศึกษาได้แบ่งกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็น 4 กลุ่มคือ กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 19 บริษัท กลุ่มที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 16 บริษัท กลุ่มที่ไม่รู้จักแต่จะใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์จำนวน 4 บริษัท และกลุ่มที่ไม่รู้จักและจะไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์จำนวน 5 บริษัท

กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

บริษัทผู้ประกอบอุตสาหกรรมที่รู้จักและใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 19 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 43.2 บริการที่ใช้ได้แก่การสอบถามยอดเงินคงเหลือ (Bank Balance) การสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี (Bank Statement) การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท การสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการสอบถามข้อมูลอัตราดอกเบี้ยธนาคาร ทุกบริการคิดเป็นร้อยละ 100.0 ในขณะที่การสอบถามข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจเศรษฐกิจ การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชี ลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ และการสอบถามข้อมูลราคาปิดหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 78.9 52.6 และ 21.1 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของบริษัทผู้ประกอบอุตสาหกรรมต่อการใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ อยู่ในระดับมาก จำแนกตามความคิดเห็นได้ดังนี้ ความคิดเห็นด้านระบบได้แก่ระบบง่ายต่อการใช้งาน ระบบง่ายต่อการติดตั้ง ระบบมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและมีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นด้านการแสดงผล ได้แก่ การแสดงข้อมูลถูกต้อง การแสดงข้อมูลง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้งาน เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับธนาคาร ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานและสามารถแสดงข้อมูลได้ทันที (Real Time) ความคิดเห็นด้านราคาค่าบริการ ได้แก่ ช่วยทำให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และความคิดเห็นด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้ความสำคัญกับลูกค้า ติดตามงาน

สำหรับความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ที่บริษัทผู้ประกอบอุตสาหกรรมทั้ง 19 บริษัทพบมากที่สุดดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคด้านการใช้งานของระบบ คือ ใช้เวลานานในการเปลี่ยนหน้าจอแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านราคาค่าบริการคือ มีอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 57.9 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร คือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 42.1 และปัญหาและอุปสรรคด้านข้อมูลที่แสดงคือไม่สามารถเรียกดูข้อมูลหรือรายงานตามที่ต้องการได้ คิดเป็นร้อยละ 36.8

สิ่งที่บริษัทผู้ประกอบอุตสาหกรรมทั้ง 19 บริษัทที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ อัตราค่าธรรมเนียมการทำรายการแต่ละรายการควรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในขณะนี้ คิดเป็นร้อยละ 68.4 ด้านความสามารถของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็วตามที่ต้องการ คิด

เป็นร้อยละ 52.6 ด้านความสามารถในการทำรายการครอบคลุมครบวงจรตามที่ต้องการซึ่งต้องการให้ปรับปรุงเท่ากับอัตราค่าบริการรายปีควรถูกกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 47.4 และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 42.1 อย่างไรก็ตาม บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 84.2 ยังคงต้องการใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ต่อไป ในขณะที่ร้อยละ 15.8 ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงข้อบกพร่อง

บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ มีเหตุผลในการใช้บริการ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ต้องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงานเมื่อเทียบกับระบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 63.2 ประสิทธิภาพของระบบ คิดเป็นร้อยละ 52.6 อัตราค่าบริการเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 42.1 การตัดสินใจของผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีการทดลองให้ใช้งานก่อน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีสองเหตุผลเท่ากัน คือ การยอมรับของพนักงาน และขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทแม่ คิดเป็นร้อยละ 10.5

กลุ่มที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่รู้จักและไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 36.3 ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ไม่ใช้บริการ คือ ปริมาณงานน้อยจึงไม่จำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาทั้งสองเหตุผลเท่ากัน คือ เห็นว่าวิธีการที่ใช้แบบเดิมคืออยู่แล้วและยังไม่มั่นใจในระบบเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 43.8 อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 56.2 ของบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการ มีแนวโน้มที่จะใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต โดยส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการ เกี่ยวกับการสอบถามยอดเงินคงเหลือ (Bank Balance) การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ การสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการสอบถามข้อมูลอัตราดอกเบี้ยธนาคาร

กลุ่มที่ไม่รู้จักแต่จะใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ไม่รู้จักบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เมื่อได้อ่านคำแนะนำการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์แล้ว จะใช้บริการจัดการเงินสดจำนวน 5 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.1 บริการที่ต้องการใช้ได้แก่ การสอบถามยอดเงินคงเหลือ การสอบถามรายการเคลื่อนไหวบัญชี และการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทุกบริการคิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยมีความคาดหวังเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับธนาคารพาณิชย์ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ระบบง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน

และช่วยในการรายงานสถานะข้อมูลปัจจุบัน(Real Time)ได้ทันต่อความต้องการ โดยแต่ละความ คาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 100.0

กลุ่มที่ไม่รู้จักและไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

บริษัทผู้ประกอบการที่ไม่รู้จักบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เมื่อได้อ่านคำแนะนำการบริการจัดการเงินสดแล้ว ไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์จำนวน 5 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 11.4 มีเหตุผลในการไม่ใช้บริการคือ ปริมาณงานน้อย และวิธีที่ใช้แบบเดิมคืออยู่แล้วจึงไม่จำเป็นต้องหาบริการเพิ่ม อย่างไรก็ตามในอนาคตอาจจะใช้บริการจัดการเงินสดกับธนาคารพาณิชย์ จำนวน 3 บริษัทหรือร้อยละ 60 โดยบริการที่ต้องการใช้มากที่สุดคือ การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ และการสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ได้ใช้แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจบริการมาศึกษา โดยใช้โมเดลคุณภาพการให้บริการ 9 ลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการเห็นว่าการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ มีระบบที่ง่ายต่อการใช้งานและติดตั้ง สามารถแสดงข้อมูลได้ทันทั่วทั้ง อีกทั้งเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับธนาคาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ผู้ประกอบการยังคงใช้บริการต่อไป แต่ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การใช้เวลาในการเปลี่ยนหน้าจอและเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการหรือเป็นที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ในกรณีนี้ธนาคารจะต้องชี้แจงให้ผู้ประกอบการทราบข้อเท็จจริงเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไข และในส่วนของธนาคารก็ต้องพิจารณาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้ดีขึ้นทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการเห็นว่า การบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ มีระบบที่แสดงข้อมูลง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้งาน ข้อมูลที่แสดงถูกต้องอยู่ในในระดับมาก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้ายังใช้บริการต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบปัญหาใน

เรื่องการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ธนาคารก็ควรรักษาระดับมาตรฐานและพยายามปรับปรุงระบบงานให้สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าตลอดไป

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ยังขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำได้รวดเร็วตามที่ต้องการ ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพความสามารถของพนักงานโดยเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้แก่พนักงาน เช่น เพิ่มการจัดอบรมสัมมนาต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ

4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า จากการศึกษาพบ บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เพราะเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับเหตุผลที่ผู้ประกอบการที่ยังไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เพราะยังไม่มั่นใจในระบบเท่าที่ควร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการคือความน่าเชื่อถือของบริการ ดังนั้น ธนาคารควรแสดงหรือชี้แนะให้ลูกค้าเห็นว่าการบริการจัดการเงินสดมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถไว้วางใจได้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

5. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าการบริการจัดการเงินสดมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและข้อมูลที่แสดงมีความถูกต้อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความไว้วางใจแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในการที่จะใช้บริการต่อไป ซึ่งธนาคารควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ตลอดไปเช่นกัน

6. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารยังไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำได้รวดเร็วทันความต้องการ และพนักงานขาดความกระตือรือร้นสนใจต่อปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริงหรือไม่ติดตามงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องการให้ธนาคารปรับปรุงเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นธนาคารควรให้พนักงานธนาคารหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ตามที่ต้องการ

7. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เห็นว่าการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

มีระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย เพราะมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยการใช้รหัสผ่าน (Password) ซึ่งเป็นข้อมูลจำเพาะเฉพาะรายลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญในการใช้บริการ

8. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ จากการศึกษา พบว่า การประชาสัมพันธ์และการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์อย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่ยังไม่ใช้บริการมีมากกว่า 50% แสดงให้เห็นว่าการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักยังไม่ดีพอ ทำให้ผู้ประกอบการขาดข้อมูลในการตัดสินใจที่จะใช้บริการ ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนะไว้ในข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารพาณิชย์

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowning customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมการทำรายการให้ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ขณะนี้มากที่สุด และต้องการให้การบริการจัดการเงินสด สามารถทำรายการครอบคลุมครบวงจรตามที่ต้องการ ดังนั้น ธนาคารควรพัฒนาระบบการจัดการเงินสดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด รวมถึงพิจารณาการปรับลดค่าธรรมเนียมการให้บริการแต่ละขณะเดียวกันก็ควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารด้วย

ข้อค้นพบ

การศึกษาค้นพบว่า ส่วนใหญ่บริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมในภาคเหนือยังไม่ได้ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ แม้ว่าส่วนใหญ่จะทราบว่าธนาคารพาณิชย์มีการให้บริการก็ตามซึ่งอาจเป็นเพราะข่าวสารข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

สำหรับบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ เพราะเห็นว่าระบบง่ายต่อการใช้งาน ระบบมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย ระบบง่ายต่อการติดตั้งและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลที่แสดงถูกต้องและแสดงได้ทันที่วงที่ง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้งาน การเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับธนาคารทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงานทำให้ต้นทุนของธุรกิจลดลง พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับปัญหาของลูกค้าติดตามงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการคือใช้เวลานานในการเปลี่ยนหน้าจอและเข้าสู่ระบบ ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลหรือรายงานที่ต้องการได้ อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมสูงเกินไป พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำตามที่ต้องการ สิ่งที่ยังบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ ปรับปรุงมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมการทำรายการแต่ละรายการควรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในขณะนี้ การเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตามบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยังคงใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

สำหรับบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ยังไม่ได้ใช้บริการทั้งที่รู้จักและไม่รู้จักบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์และยังไม่ได้ใช้บริการซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่มีเหตุผลที่สำคัญคือปริมาณงานน้อย ไม่มั่นใจระบบ และเห็นว่าวิธีการที่ใช้แบบเดิมดีอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากข้อสรุปและข้อค้นพบจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยพบข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ธนาคารควรพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานของบริการจัดการเงินสดทั้งด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ใช้ยังประสบปัญหาด้านความล่าช้าและข้อจำกัดของระบบ

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือส่วนใหญ่รู้จักบริการจัดการเงินสดผ่านเจ้าหน้าที่ธนาคารเท่านั้น ดังนั้นธนาคารควรใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออก ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือให้มากขึ้น เช่น เปิดร้าน(Booth) แนะนำบริการจัดการเงินสดร่วมกับงานแสดงสินค้าอุตสาหกรรม หรืองานนิทรรศการต่างๆ ที่จัดโดยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ หรือที่เกี่ยวข้องกับนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ นอกจากนี้ในเว็บไซต์ของธนาคารควรเน้นการประชาสัมพันธ์การบริการจัดการเงินสดให้ชัดเจน โดยชี้ให้เห็นประโยชน์จากการใช้บริการจัดการเงินสด เพื่อชักชวนให้ลูกค้าสนใจที่จะใช้บริการ สำหรับแผนพับโฆษณา

บริการจัดการเงินสด ธนาคารควรจัดส่งโดยตรงถึงลูกค้า พร้อมกับการให้คำแนะนำ ชี้แนะ และชักชวนให้ลูกค้าใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างจริงจัง

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่รู้จักบริการจัดการเงินสดแต่ยังไม่ได้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะ ข้อมูลที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ธนาคารควรเข้าไปพบผู้ประกอบการหรือ หาวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่าเพื่อชี้แจงให้เห็นถึงผลดีของการใช้บริการและความปลอดภัยของระบบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ ดังนั้นหากธนาคารใช้กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มหรือกระตุ้นการตัดสินใจใช้บริการของผู้ประกอบการได้เร็วยิ่งขึ้น สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้ว ควรติดตามการให้บริการตลอดเวลา เพื่อทราบปัญหาและความต้องการของลูกค้าแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบริการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจคือสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุด

3. ด้านราคา (Price) ธนาคารควรปรับปรุงค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้ถูกลง เพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการเมื่อเห็นว่าค่าใช้จ่ายที่เสียไปคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับ

4. ด้านบุคลากร (People) ควรเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการที่จะแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมควรพิจารณานำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นการลดต้นทุนของธุรกิจอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสร้างความมั่งคั่งแก่ส่วนผู้เป็นเจ้าของ (Shareholder Wealth) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์กร