

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการศึกษา มีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นโสด มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร

ในปัจจุบันลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนส่วนใหญ่มาใช้บริการจากธนาคารประเภทบริการฝาก – ถอนเงินสด โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันจันทร์ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. ซึ่งจะเข้ามาใช้บริการกับธนาคารจำนวน 1 – 3 ครั้งต่อเดือน และเหตุผลที่ลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการจากธนาคารคือ ธนาคารอยู่ใกล้หรือสะดวกในการเข้าใช้บริการ สำหรับปัญหาที่พบบ่อยในการมาใช้บริการจากธนาคารคือ จำนวนช่องในการให้บริการน้อยเกินไป

5.1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร

1) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 3.60 3.50 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ซึ่งสามารถจำแนกการพิจารณาออกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์กับบริการด้านเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริการด้านบัตรเครดิต บริการด้านการฝากและถอนเงินสด บริการด้านกองทุน บริการด้านต่างประเทศ และบริการด้านเงินออมแบบมีประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ส่วนความพึงพอใจบริการด้านสินเชื่อของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านราคา

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ผลตอบแทนด้านเงินปันผลของกองทุน ค่าเบี้ยประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมเงินโอนต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเครดิต ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดกับเอกสารและข่าวสารของธนาคารอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ และของขวัญแจกช่วงเทศกาล เช่น ปฏิทิน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในของชำร่วยสำหรับผู้ใช้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการกับความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การต้อนรับกล่าวคำทักทายและขอบคุณ อธิบาย และความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านสถานที่

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่กับความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคารอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการจัดที่นั่งขณะรอให้บริการ ที่จอดรถ และมีบริการอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร ตามลำดับ

2) **ด้านความคาดหวังของลูกค้า** ที่มีต่อการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้า มีความคาดหวังต่อการบริการด้านสถานที่และด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ ซึ่งสามารถจำแนกการพิจารณาออกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์กับบริการด้านเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์กับบริการด้านการฝากและถอนเงินสด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านต่างประเทศ บริการด้านบัตรเครดิต บริการด้านกองทุน และบริการด้านเงินออมแบบมีประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ตามลำดับ

ด้านราคา

ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริการด้านราคากับผลตอบแทนด้านเงินปันผลของกองทุนของธนาคารจะมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านราคากับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จะลดลง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคาดว่าค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตจะลดลง จะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีของบัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะเพิ่มมากขึ้น อัตราดอกเบี้ยจากการใช้บัตรเครดิตจะลดลง ค่าเบี้ยประกันชีวิตและค่าเบี้ยประกันวินาศภัยจะลดลง และคาดว่าค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมเงินโอนต่างประเทศจะอยู่ในระดับที่เหมาะสมมากขึ้น ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดกับธนาคารจะแจกของขวัญและของชำร่วยอย่างเพียงพอและทั่วถึงทุกๆ ปี อยู่ในระดับมาก รองลงมาคาดว่าจะมีการส่งเอกสารและข่าวสารของธนาคารให้ลูกค้าได้ทราบความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จะมีเพิ่มมากขึ้นและปรับปรุงให้นำสนใจมากขึ้น และคาดว่า

ธนาคารจะให้ของชำร่วยสำหรับผู้ให้บริการบัตรเดบิตและบัตรเครดิตที่เหมาะสมและรวดเร็วตามลำดับ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริการด้านราคากับพนักงานจะมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคาดว่าพนักงานจะมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการแก่ลูกค้า และคาดว่าพนักงานจะมีอัธยาศัยและให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการกับพนักงานจะให้การต้อนรับ กล่าวคำทักทายและขอบคุณเมื่อใช้บริการทุกครั้งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคาดว่าธนาคารจะเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นกว่าปัจจุบันตามลำดับ

ด้านสถานที่

ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริการด้านสถานที่กับธนาคารจะมีสถานที่ตั้งที่สะดวกและมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคาดว่าธนาคารแต่ละสาขาจะมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านสถานที่กับธนาคารจะมีหนังสือพิมพ์หรือวารสารที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ให้นั่งอ่านขณะรอรับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคาดว่าธนาคารจะมีบริการน้ำดื่มและลูกอมแจกลูกค้าขณะนั่งรอคิว

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหา

1. ไม่มีบริการประทับใจตราสาขาที่ฝาก หรือประทับใจวันที่ลงในแบบฟอร์มที่ใช้ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ บางที่ทำให้การเขียนล่าช้า
2. การบริการด้านบัตรเครดิตในสาขาต่างจังหวัด มีการให้บริการในส่วนของการรอผลการพิจารณาอนุมัติช้ามากเมื่อเทียบกับการให้บริการในส่วนนี้กับในเขตของกรุงเทพมหานคร

3. การที่ต้องเสียเวลารอพนักงานให้บริการเป็นเวลานาน เนื่องจากลูกค้าบางรายมีรายการที่ต้องทำการติดต่อกับธนาคารหลายรายการ จึงทำให้ลูกค้ารายอื่นๆ ที่มีรายการน้อยและอยู่ในคิวถัดไปต้องคอยนาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะมีการประทับตราสาขาที่ฝาก หรือประทับวันที่ลงในแบบฟอร์มที่ใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ในแต่ละวัน เพื่อความรวดเร็วและอำนวยความสะดวก
2. ควรมีการปรับปรุงการอนุมัติการให้บริการด้านบัตรเครดิตในสาขาต่างจังหวัด ให้เป็นระบบและมีขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วเท่ากับในเขตของกรุงเทพมหานคร
3. ควรจัดเครื่องทำรายการอัตโนมัติไว้คอยให้บริการลูกค้าที่มีการทำรายการน้อย เพื่อสร้างความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการที่เคาน์เตอร์

ด้านราคา

ปัญหา

1. มีการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการในส่วนของเช็คเคลียร์ริงและเช็คเรียกเก็บต่างจังหวัด ในอัตราสูง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะมีการชี้แจงการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการและมีการติดประกาศให้ลูกค้าได้เข้าใจและรับทราบในหลักการ และเกณฑ์ในการคิดค่าบริการที่ธนาคารกำหนดเป็นสากลและถือปฏิบัติโดยทั่วไปเอาไว้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหา

1. ลูกค้าบางรายมักจะไม่ได้รับของชำร่วยที่ใช้แจกลูกค้าของธนาคาร (ธนาคารเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า)
2. ลูกค้าไม่ทราบว่าธนาคารมีผลิตภัณฑ์ใดบ้างไว้คอยให้บริการ
3. บางครั้งธนาคารเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือกฎระเบียบที่ใช้ปฏิบัติแต่ไม่ได้ประกาศให้ทราบทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะมีการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับเงื่อนไขของการแจกของชำระ่วยของธนาคารแก่ลูกค้าแต่ละราย
2. ควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่มีไว้ให้บริการกับลูกค้า หรือมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์
3. ติดตามประกาศเกี่ยวกับนโยบายและกฎระเบียบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัญหา

1. พนักงานมักจะให้บริการกับลูกค้าที่รู้จักหรือที่สนิทสนมก่อนเสมอ และให้บริการลูกค้าอื่นล่าช้า หรือไม่ให้ความสนใจ หรือให้ความสนใจน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานควรให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค รวดเร็ว และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

ด้านสถานที่

ปัญหา

1. สถานที่คับแคบ ที่จอดรถน้อย
2. สาขาในเขตจังหวัดลำพูนมีน้อย แต่ลูกค้ามีมาก โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ข้อเสนอแนะ

1. มีการขยายพื้นที่ให้บริการกว้างขึ้น มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีที่จอดรถกว้างขวาง และมีทางเข้า-ออกเป็นระเบียบ

2. เพิ่มสาขาย่อยในเขตจังหวัดลำพูน โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน

5.1.5 การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการของธนาคาร

1) ด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านการเปิดบัญชีใหม่และทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต ธนาคารควรนำมาพัฒนาขั้นตอนการเปิดให้รวดเร็ว และพัฒนาบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิตให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถโอนเงินได้ครั้งละมากๆ ตามแนวคิดการพัฒนาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก ด้านการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าไว้ ส่วนบริการด้านฝาก-ถอนเงิน ลูกค้ามีความคาดหวังให้ธนาคารมีระบบคิว เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้าต้องยืนรอคิวซึ่ง

บางครั้งนานมากและลูกค้าบางรายเป็นผู้สูงอายุทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยลง ดังนั้นทางธนาคารควรมีการพัฒนาระบบคิวมาใช้ เพื่อให้ลูกค้าได้นั่งรอและยังได้อ่านหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร ทำให้ลูกค้ามีความผ่อนคลายมากขึ้น

2) **ด้านราคา** ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงินฝาก รวมถึงผลตอบแทนด้านเงินปันผล ทางธนาคารควรมีการพัฒนาในด้านนี้ให้มากขึ้นเนื่องจากในปัจจุบัน คู่แข่งทางตลาดได้หันมาให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เพื่อหาเงินฝากมากขึ้น โดยนำแนวทางการพัฒนา ในข้อที่ว่าด้วยเรื่องการจัดแคมเปญเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะมาใช้ ได้แก่ การให้ลูกค้าเพิ่ม แก่ผู้ฝากเงิน เช่น ฝากเงิน แลမ်ประกันชีวิต หรือ ให้ทุนการศึกษา ส่วนค่าธรรมเนียมในการบริการทุกๆด้าน ควรให้มีการคิดค่าธรรมเนียมตามมาตรฐานสากล เหมือนกันทุกธนาคาร มีการประกาศอย่างชัดเจน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

3) **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ในส่วนของของชำร่วยที่ใช้แจกลูกค้าในช่วงเทศกาล เนื่องจากลูกค้าบางรายไม่ได้รับของดังกล่าว และธนาคารมักเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า เฉพาะที่มีความสนิทสนม ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับอย่างทั่วถึง ธนาคารควรพัฒนาการแจกของชำร่วยโดยชี้แจงให้ลูกค้า ทราบถึงสิทธิพิเศษที่ลูกค้าจะได้รับ เช่น ลูกค้าที่มีเงินฝาก ระหว่าง 100,000 - 500,000 บาท จะได้รับ กระเป๋าเดินทางขนาดใหญ่ เป็นต้น

4) **ด้านพนักงานผู้ให้บริการ** ควรพัฒนาตามแนวคิดการพัฒนาเรื่องกลยุทธ์ด้านทรัพยากร มนุษย์ ทั้งด้านการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิด การส่งเสริมการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน นอกจากนี้ควรมีเครื่องมือวัดระดับคุณภาพการบริการมาใช้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5) **ด้านสถานที่** เนื่องจากลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนมากและสถานที่ตั้งของ ธนาคารจะมีที่จอดรถน้อย และในธนาคารก็คับแคบ ดังนั้นทางธนาคารควรมีการพัฒนาในส่วน ของอาคารถ้ายังมีพื้นที่ในการขยายได้ก็ควรจะขยายให้กว้างขวางเพื่อให้ลูกค้าที่นั่งรอ หรือยืนรอ รับบริการได้มากขึ้น หรือถ้าขยายอาคารไม่ได้แล้ว ควรเพิ่มขยายสาขาในบริเวณใกล้เคียง เพื่อ รองรับลูกค้าให้เพียงพอ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปราย ผล ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ที่อธิบายไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

2. ด้านราคา ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ที่อธิบายไว้ว่า มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ในคุณค่าของบริการที่น่าเสนอ ซึ่งบริการสินเชื่อที่ธนาคารได้นำเสนอต่อลูกค้ามีลักษณะที่คล้ายคลึงกับบริการสินเชื่อที่คู่แข่งยื่นเสนอ

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดที่อธิบายไว้ว่า เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ อาจเป็นเพียงข้อมูลที่ใช้ประกอบในการตัดสินใจ และไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ใช้บริการของธนาคารจึงให้ความสำคัญในระดับน้อย

4. ด้านพนักงานและผู้ให้บริการ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่อธิบายไว้ว่า พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้

5. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนโดยมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่อธิบายไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า ที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและประโยชน์ของการบริการที่น่าเสนอ

5.3 ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

5.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์

- 1) ควรมีการปรับปรุงประเภทของการให้บริการให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม
- 2) ควรลดจำนวนเอกสารที่ใช้ในการใช้ติดต่อกับธนาคารลง เนื่องจากมีจำนวนมาก

3) ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการเช่น ในการอนุมัติสินเชื่อ ควรทำ check list ให้ผู้ใช้บริการ จัดเตรียมเอกสารให้พร้อมก่อนยื่นขอสินเชื่อ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสาร การนำเสนอขออนุมัติ วางกรอบเวลาของการประเมินและรับรองราคาประเมินให้มีระยะเวลาในการดำเนินการที่แน่นอน

4) ควรลดระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น เช่น การประเมินราคาควรจะให้เสร็จที่ศูนย์ประเมิน ไม่ควรจะมีการส่งไปให้สำนักงานใหญ่รับรองราคาอีก เพราะจะทำให้ใช้เวลาในการดำเนินการนาน

5) ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ

5.3.2 ด้านราคา

- 1) ควรเน้นการใช้อัตราดอกเบี้ยต่ำเป็นเครื่องมือในการจูงใจผู้ใช้บริการ
- 2) ควรมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยให้ทันต่อสภาวะการณ์
- 3) ควรให้ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นๆ เพื่อที่จะทำให้ค่างวดผ่อนชำระหนี้จะได้น้อยลงไปตามระยะเวลา ซึ่งจะไม่ทำให้เป็นภาระของผู้ใช้บริการมากเกินไป

5.3.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 1) ควรมีการเพิ่มการโฆษณาให้มากกว่าเดิม เช่น ทางอินเทอร์เน็ต
- 2) ควรมีการลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่ชำระหนี้ตรงตามกำหนดระยะเวลา เพื่อที่จะช่วยส่งเสริมให้คนทำดี และสร้างวัฒนธรรมที่ถูกต้องให้กับสังคม

5.3.4 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีทักษะ และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่จะสามารถแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้

5.3.5 ด้านสถานที่

- 1) ควรเพิ่มสาขาย่อยในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ
- 2) ควรจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved