

บทที่ 5

บทสรุป และ ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.10 เพศชาย ร้อยละ 37.90 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40.30 สถานภาพแต่งงาน ร้อยละ 52.10 อาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 33.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.50 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 30.30 การออมต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 36.70 นอกจากสาขาย่อยเช่นทรลแอร์พอร์ต สาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดเป็นสาขาเชียงใหม่ ร้อยละ 18.20 ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 40.30 ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในระดับปานกลางคือ ฝาก-ถอน ประเภทเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด เป็นบัญชีออมทรัพย์ ร้อยละ 86.10

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับปัจจัยมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ ประกอบด้วย พนักงานมีการกล่าวต้อนรับและใช้วาจาสุภาพ ค่าเฉลี่ย 2.45 พนักงานมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ด้านเงินฝาก ค่าเฉลี่ย 2.49 พนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 2.50 มีพนักงานการตลาดอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านเงินฝาก ค่าเฉลี่ย 2.38 สาขาเปิดให้บริการทุกวัน และเวลาเปิด-ปิด ทำการสะดวกแก่การมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.64 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 2.46 จำนวนเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 2.40 พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี ค่าเฉลี่ย 2.50 ด้านสถานที่ ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 2.51 ธนาคารตั้งอยู่ภายในห้าง

สรรพสินค้า ค่าเฉลี่ย 2.68 สถานที่จอดรถสะดวก ค่าเฉลี่ย 2.46 ความสะอาดของธนาคาร ค่าเฉลี่ย 2.42
 ด้านราคา การส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง ค่าเฉลี่ย 2.53

3) ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝาก

ปัญหาด้านการบริการ จำนวนพนักงาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 19.40 ปัญหา
 ด้านราคา การส่งเสริมการตลาด ขาดการประชาสัมพันธ์ และ ขาดของที่ระลึกในการเปิดบัญชีเงินฝาก
 ร้อยละ 17.00 ปัญหาด้านสถานที่ สถานที่จอดรถไม่สะดวก ร้อยละ 15.20 ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ
 เครื่องใช้ ขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ ร้อยละ 21.80

4) ข้อเสนอแนะบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา
 ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสม โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านบริการ ควร
 เพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ ร้อยละ 63.64 ด้านสถานที่ Location ไม่เด่น ควรทำ
 ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นขึ้น ร้อยละ 25.00 ด้านราคา ควรปรับให้ค่าธรรมเนียมถูกลง ร้อยละ 35.71
 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีของที่ระลึกเวลาเปิดบัญชีใหม่ ร้อยละ 18.52 ด้านอุปกรณ์ ควรมีจำนวน ATM ให้
 มากขึ้น ร้อยละ 32.14

5) การทดสอบตัวแปรที่มีผลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากการทดสอบไค-
 สแควร์ (χ^2 - test) พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับข้อเสนอแนะในด้านการผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ 10% ($\alpha = 0.10$) อายุมีความสัมพันธ์กับข้อเสนอแนะในด้านการบริการอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ 5% ($\alpha = 0.05$) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับข้อเสนอแนะในด้านการผลิตภัณฑ์
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ($\alpha = 0.10$)

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้บริโภคกับธนาคาร ธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงด้านจำนวน พนักงานให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ควรเพิ่มปริมาณ ATM ในจุดต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น และ ลูกค้าให้ความสำคัญกับของที่ระลึกในการเปิดบัญชี ธนาคารควรเพิ่มสิ่งกระตุ้นทางการส่งเสริมการตลาด ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต ให้มากขึ้น
- 2) จากผลการศึกษาพบว่า บริการด้านต่างๆ มีผู้มาใช้บริการในจำนวนเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์น้อย ธนาคารควรมีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อชักชวนให้ ลูกค้าได้รู้จักและสนใจมาใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะต้องมีการยุบชั้นลง หากข้อมูลมีมากกว่า 5 ชั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ แม่นยำยิ่งขึ้น
- 2) การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร อื่น ๆ ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทาง การเปรียบเทียบการ ดำเนินงานของธนาคารให้มีคุณภาพต่อไป