

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มประชาชนทั่วไป 200 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้ค่าสถิติทดสอบในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการให้บริการการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน ด้านสินเชื่อ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภค และการให้บริการของพนักงานธนาคาร ส่วนการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม โดยใช้สถิติไคสแควร์ มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมด 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี ส่วนมากเป็นโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี ลักษณะการก่อตั้งธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว มีตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าของกิจการ ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นร้านขายเสื้อผ้า มีรายได้ 20,001-40,000 บาทต่อเดือน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกรุงไทย ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์น้อยกว่า 6 เดือน ประเภทบริการที่เลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ การถอนเงิน ลูกค้าที่ใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน มีประเภทบัญชีเงินฝากส่วนใหญ่ คือ เงินฝากออมทรัพย์ นิยมไปใช้บริการในวันอาทิตย์ ความถี่ในการใช้บริการ 1-3

ครั้งต่อเดือน แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ คนรู้จักแนะนำ

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์อันดับแรก คือ น้อยกว่า 6 เดือน ประเภทของบริการที่ใช้อันดับแรก คือ การถอนเงิน ลูกค้ำที่ใช้บริการด้านการฝากเงิน การถอนเงิน และการโอนเงินมีประเภทบัญชีเงินฝากอันดับแรก คือ เงินฝากออมทรัพย์ นิยมไปใช้บริการในวันอาทิตย์ ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง ต่อเดือน แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ คนรู้จักแนะนำ

ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน พบว่าธนาคารพาณิชย์ที่เลือกใช้ส่วนใหญ่คือ ธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ระยะเวลาสูงสุดที่เป็นลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์อันดับแรก คือ 1-2 ปี ประเภทของบริการที่ใช้อันดับแรก คือ การถอนเงิน ลูกค้ำที่ใช้บริการด้านการฝากเงิน การถอนเงิน และการโอนเงินมีประเภทบัญชีเงินฝากอันดับแรก คือ เงินฝากออมทรัพย์ นิยมไปใช้บริการในวันอาทิตย์ ความถี่เฉลี่ยในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง ต่อเดือน แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า อันดับแรกคือ แหล่งอื่นๆ เช่น จากการไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้า

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าทั้งหมดเห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุดคือ ด้านการให้บริการการถอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.60 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมากที่สุดคือ สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามีการให้บริการการถอนเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.51 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ต้องการให้พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีกิจกรรมรยาท และอัธยาศัยที่ดี และปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.45 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการถอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.59 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.39 อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานธนาคารมีการบริการที่ดี และปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการฝากเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.60 อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการต้องการใช้บริการด้านการฝากเงินนี้อาจเป็นเพราะว่าประกอบธุรกิจในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ส่วนปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านถอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.59 อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านการโอนเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 2.57 อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า เพื่อต้องการมาถอนเงินเพื่อใช้จ่าย ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ปัจจัยที่ทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันมีดังต่อไปนี้ สาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่ามีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินรวดเร็ว มีตู้เอทีเอ็มให้บริการจำนวนมาก มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินที่มีความทันสมัย มีการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ค่อนข้างต่ำ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการที่ความรวดเร็วและถูกต้อง ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ มีเงินตราต่างประเทศให้แลกเปลี่ยนสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วและถูกต้องเชื่อถือได้ ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ ด้านพนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศคือ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการถอนเงินที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้อง และประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามอายุมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินเพียงพอ มีตู้ เอทีเอ็ม จำนวนมากที่ให้ความรวดเร็วและถูกต้องในการถอนเงิน มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินที่สะดวกมีความทันสมัย ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการด้านมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน และด้านการชำระค่า

สินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ

ลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไป ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือนมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินที่ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อความถูกต้องเชื่อถือได้ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ และมีจำนวนพนักงานธนาคารเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามเพศมีดังนี้ มีความรวดเร็วจากเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงิน มีเครื่องอัตโนมัติที่ทันสมัย รวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการการโอนเงิน การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการให้บริการต่ำ มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน และการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามอายุมีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินที่รวดเร็ว ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ มีตู้เอทีเอ็ม จำนวนมาก ที่ความทันสมัยและให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินที่สะดวก ทันสมัย ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ประเภทของสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย เงื่อนไขการให้บริการมีขั้นตอนง่าย การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่างชัดเจน การชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่ำ และมีพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าอย่างดี

ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ ปัจจัยที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามรายได้มีดังนี้ มีเครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการฝากเงินและการโอนเงินที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความทันสมัย เครื่องอัตโนมัติที่ให้บริการการโอนเงินมีความสะดวก และทันสมัยใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก การให้สินเชื่อมีความถูกต้องเชื่อถือได้ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการชำระค่าสินค้า/ค่าสาธารณูปโภคมีการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีเงินตราต่างประเทศให้เลือกหลายสกุล มีป้ายแสดงจุดต่างๆอย่าง และพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าอย่างดี

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกับสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่าของลูกค้าทั้งหมด 400 คน ในด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านทำเล



ที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

กลุ่มประชาชนทั่วไปจำนวน 200 คน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 200 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการฝากเงิน ถอนเงิน และโอนเงินจากธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ จำนวนตู้อัตโนมัติที่มีให้บริการควรมีจำนวนที่เหมาะสม และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความเพียงพอ เพื่อรองรับการให้บริการของลูกค้า

2) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ทางธนาคารควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเภทบัญชีเงินฝากอื่นๆ ให้กับลูกค้ามากขึ้น

3) จากการศึกษาพบว่าสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ส่วนใหญ่ คือ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงเทพ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ควรพิจารณาในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น

4) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทราบการให้บริการของสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าจากการมีคนรู้จักแนะนำ ดังนั้นธนาคารควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆมากขึ้น

5) จากการศึกษานานการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าควรให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน กิริยามารยาทและอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้า และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอ

6) ในด้านทำเลที่ตั้ง ธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ควรคำนึงถึงความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีจำนวนที่นั่งเพียงพอสำหรับลูกค้า

7) จากการศึกษานานการพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าควรมีความหลากหลายของประเภทของการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

8) จากการศึกษาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าควรมีการส่งเสริมการขาย โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการแนะนำบริการใหม่อยู่เสมอ

9) ด้านราคา ธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า ควรให้ความสำคัญถึงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved