

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ 500 คน แบ่งเป็น 5 สาขา สาขาละ 100 คน ได้แก่ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาโลตัส-หางดง สาขาโลตัส-ตลาดคำเที่ยง สาขาบิ๊กซี และสาขาโรบินสัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

6.1.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ได้ผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.8 และมีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0

ลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.2 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.2 สำหรับลูกค้าที่มีครอบครัวแล้ว จะมีบุตรเฉลี่ยครอบครัวละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และส่วนใหญ่มีที่ทำงานและอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากที่สุด

6.1.2 การศึกษาพฤติกรรมการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ได้ผลการศึกษาดังนี้

พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการรู้จักธนาคารในรูปแบบ Micro Branch ครั้งแรก ส่วนใหญ่จากคนแนะนำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.8 แยกเป็นสาขา คือ สาขาคาร์ฟูร์ สาขาบิ๊กซี สาขาโลตัส ตลาดคำเที่ยง รู้จักธนาคารครั้งแรกจากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด สาขาโลตัส หางดง รู้จักครั้งแรกจากแผ่นปลิวโฆษณา มากที่สุด ขณะที่สาขาโรบินสัน รู้จักจากพนักงานแนะนำมากที่สุด

ในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้าใช้บริการ ในสาขา Micro Branch สาขาโลตัส หางดง เป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง ได้แก่ สาขาโรบินสัน อันดับสาม ได้แก่ สาขาบิ๊กซี อันดับสี่ ได้แก่ สาขา โลตัส ตลาดคำเที่ยง และอันดับสุดท้าย ได้แก่ สาขา คาร์ฟูร์

ลูกค้าผู้ใช้บริการ Micro Branch ส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 13.01-15.30 มากที่สุด รองลงมาคือเวลา 17.01-20.00 น. โดยมีวันที่ใช้บริการมากที่สุด คือ วันเสาร์และวันอาทิตย์ โดยจะใช้บริการ ประมาณเดือนละ 1-3 ครั้ง

ลูกค้าผู้ใช้บริการ Micro Branch ส่วนใหญ่จะใช้บริการฝากเงิน-ถอนเงิน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ บริการชำระค่าสินค้า/สาธารณูปโภค อันดับสาม คือ ใช้บริการ โอนเงิน อันดับสี่ ได้แก่ บริการ ชำระบัตรเครดิต อันดับห้า ได้แก่ ชำระสินเชื่อ และอันดับหก ได้แก่ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

6.1.3 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ได้ผลการศึกษาดังนี้ พบว่า ในภาพรวมของปัจจัย ปัจจัยที่ตั้งของธนาคารมีอิทธิพลอันดับหนึ่ง อันดับสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจให้มาใช้บริการ อันดับสาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ อันดับสี่ได้แก่ ลักษณะการให้บริการของพนักงานและอันดับห้า ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย เมื่อแยกเป็นสาขา พบว่า ในปัจจัยด้านที่ตั้งธนาคาร และปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการของพนักงาน อันดับ 1 ได้แก่ สาขา โลดส์ต หางดง มีค่าเฉลี่ย 4.89 และ 4.16 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายและประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ อันดับหนึ่งได้แก่ สาขา คาร์ฟูร์ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ 4.30 ตามลำดับ ขณะที่ปัจจัยจูงใจมาใช้บริการอันดับหนึ่ง ได้แก่ สาขา โรบินสัน มีค่าเฉลี่ย 4.26

6.1.4 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch ได้ผลการศึกษาดังนี้ พบว่าในภาพรวมลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง ได้แก่ รูปแบบของสถานที่ อันดับสาม ได้แก่ สถานที่ตั้ง อันดับสี่ ได้แก่ ความสะดวกสบายที่ได้รับ อันดับห้า ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากธนาคาร อันดับหก ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ อันดับเจ็ด ได้แก่ กิริยามารยาทของพนักงาน และสุดท้าย อันดับแปด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อแยกเป็นสาขา พบว่า ในความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้จากพนักงาน อันดับหนึ่ง ได้แก่ สาขา คาร์ฟูร์และสาขา โลดส์ต ตลาดคำเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.95 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กิริยามารยาทของพนักงาน และ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง ระยะเวลาในการให้บริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับ พบว่า สาขา คาร์ฟูร์มาเป็นอันดับหนึ่ง มี ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.83, 4.05, 3.89 และ 4.03 ตามลำดับ ขณะที่ความพึงพอใจด้าน ประสิทธิภาพของเครื่องอัตโนมัติ และรูปแบบของสถานที่พบว่า อันดับหนึ่งได้แก่ สาขา บิ๊กซี มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.13

6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

6.2.1 อาจกล่าวได้ว่า ธนาคารในรูปแบบ “ Micro Branch ” ประสบผลสำเร็จ เป็นที่น่าพอใจ แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ใหม่หรือแนวคิดดังกล่าว เข้ากับวิถีชีวิตอันเร่งด่วนในยุคปัจจุบัน เป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ แต่ยังมีปัญหาบางประการที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ จำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ ในการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือวันหยุดราชการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นทางธนาคารควรมีการวางแผนปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด และควรรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริการ ให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก ของลูกค้าผู้ใช้บริการ รวมทั้งให้มีการขยายระยะเวลาในการให้บริการมากขึ้น และเพิ่มจำนวน พนักงานให้บริการในบางช่วงเช่นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

6.2.2 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการธนาคารแบบ Micro Branch มากที่สุด ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เช่น ให้มีการเพิ่มสาขา Micro Branch บริเวณพื้นที่ในเมือง ชานเมือง และบริเวณชุมชน ที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปใช้บริการได้ สะดวก และอาจใช้การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น เช่น การให้ของกำนัล หรือของรางวัล ในโอกาสพิเศษ

6.2.3 สาขาจารย์ฟูร์ เป็นสาขาที่ผู้ใช้บริการในรูปแบบ Micro Branch ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากในการใช้บริการหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากพนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ กิริยามารยาทของพนักงาน และความสะอาดสบายที่ได้รับ ดังนั้น ธนาคารควรมีการศึกษาถึง วิธีการดำเนินงานของสาขาจารย์ฟูร์ เพื่อเป็นแบบอย่างในการจัดการ ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการในรูปแบบ Micro Branch ของสาขาอื่น ๆ