

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

(Conclusions and Recommendations)

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงด้านบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติแบบ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กรณีที่พบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และใช้สถิติไคสแควร์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับผลการศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.50 และ 26.50 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.50 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.00 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.25

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ปรากฏผลดังนี้

การเคยใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจร้อยละแปดสิบเก้าเคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังไม่พบว่ามีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับทางธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขในช่วงเวลา 12.01 น.-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 09.01 น.-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการในช่วงเวลา 06.00 น.-09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.75

ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.50 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.00 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการต่อสัปดาห์ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 3 ครั้ง และใช้บริการต่อสัปดาห์เฉลี่ย 1.29 ครั้ง

ประเภทของการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงิน/ถอนเงินในธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาใช้บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการซื้อ/ขายเงินตราต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.00

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 2.28$) รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.16$) และ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.04$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยรายด้านย่อย พบว่า

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีภาพลักษณ์และมุมมองที่ดี และเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$ และ 2.34) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่เรื่องมีการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 2.30$) และ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.69$)

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อมากที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) รองลงมาได้แก่เรื่องมีสถานที่จัดให้ลูกค้าระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.54$) และ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีป้ายบอกบริเวณต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.47$)

ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.32$) รองลงมาได้แก่เรื่องพนักงานมีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 2.23$) และ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.73$)

ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการให้บริการอย่างเพียงพอ และการมีระบบการจัดคิวที่ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 2.63$ และ 2.61) ตามลำดับ รองลงมาได้แก่เรื่องการ

ใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.41$) และผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องมีการบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.03$)

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ่ พบว่า

โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงานมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี

ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ 31 – 40 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่า

โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ

ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและ

ความทันสมัยในการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ส่วนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟพบพบว่า

โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ด้านการให้บริการชำระค่าบริการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคก่อนที่จะตัดสินใจซื้อใช้บริการธนาคารกรุงไทยนั้น จะต้องพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน ดังนั้นในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยนั้น ผู้บริโภคจะต้องคำนึงหรือให้ความสำคัญในเรื่องของความเสี่ยงของธนาคาร ภาพลักษณ์ของทางธนาคาร การบริหารจัดการ ความสะดวกในการมาใช้บริการ การจัดสถานที่ภายในธนาคาร การให้บริการของพนักงาน ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีจัดเตรียมแบบฟอร์มในการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีระบบการจัดคิวที่ดี ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพลันเกตและแอ็ดเนอร์ (Plunkett and Attner, 1994:162) ที่ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) และขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system)

2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง มีการศึกษาสูงหรือต่ำ ต่างมีการรับรู้ถึงชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของทางธนาคาร คุณภาพของบริการ สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร รูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่ทางธนาคารจัดให้บริการเหมือนกัน จึงทำให้ผู้บริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ

ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของกนกพร จิตพุทธิ (2552, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางแค ภาษีเจริญ หนองแขม และกระทุ่มแบน” พบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ที่มีอายุต่างกันจะมีวิธีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุน้อยไม่ค่อยพิถีพิถันในการเลือกซื้อเท่ากับผู้สูงอายุ ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการจึงรีบเร่ง และไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ซึ่งต่างจากผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งจะพิถีพิถันในการเลือกซื้อ ไม่ค่อยรีบเร่งในการเลือกใช้บริการหรือเลือกซื้อ และคำนึงถึงเหตุผลในการใช้บริการหรือเลือกซื้อมากกว่า ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพรรณ สุกกล้า (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” พบว่า ปัจจัยภูมิหลังของผู้มาขอรับบริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อายุ

4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ที่เป็นเช่นนี้เพราะอาชีพที่แตกต่างกันทำให้มีแนวความคิดและประสบการณ์แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร จิตพุทธิ (2552, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางแค ภาษีเจริญ หนองแขม และกระทุ่มแบน” พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป จะให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ในการให้บริการ ตลอดจนการชี้แจง แก้ไข ขอมรับผิดในปัญหาที่เกิดขึ้น และความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท อาจให้ความสำคัญในด้านดังกล่าว น้อยกว่า หรืออาจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท

6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นเช่นนี้ เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ย่อมมีแนวคิด ทศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง อายุมากหรือน้อย มีการศึกษาสูงหรือต่ำ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ หรือรับจ้าง และนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้สูงหรือต่ำก็ตาม ต่างมีพฤติกรรมในการใช้บริการหรือเลือกซื้อแตกต่างกันตามความชอบ ความสะดวก แนวคิด ทศนคติ และค่านิยม ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ดังนั้นเมื่อทราบกลุ่มเป้าหมายแล้วก็ทำให้เราสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงการดำเนินงาน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติต่อให้เหมาะสม หรือใกล้เคียงกับพฤติกรรม

และความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการโฆษณา และจัดทำโปรโมชั่นให้เหมาะแก่ผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าว เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

2. ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

2.1 ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะภาพลักษณ์และมุมมองที่ดีตลอดจนเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง ดังนั้นทางธนาคารควรรักษาภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดี ด้วยการทำคืนกำไรให้ผู้สังคม เช่น การร่วมทำกิจกรรมปลูกป่า เพื่อลดภาวะโลกร้อน การช่วยเหลือทางการเงินหรือบริจาคสิ่งของให้แก่ผู้ยากจน หรือผู้ประสบภัย และทำการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร และควรสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า เช่น การรักษาความลับของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการมาติดต่อ แต่การที่จะเปลี่ยนแปลงสถานที่คงทำได้ยาก ดังนั้นทางธนาคารควรมีการติดป้ายหรือสัญลักษณ์ของทางธนาคารให้เห็นสะดวก และควรติดป้ายบอกทางมาธนาคาร

2.3 ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานมีความสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้นทางธนาคารควรมีการอบรม และออกกฎระเบียบให้พนักงานแต่งกายให้สุภาพ มีการสนทนาและกิริยามารยาทด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีการกล่าวต้อนรับสวัสดิแก่ผู้ใช้บริการ และกล่าวขอบคุณเมื่อใช้บริการเสร็จ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 ด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปแบบและความทันสมัยในการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการอย่างเพียงพอ และการมีระบบการจัดคิวที่ดี ดังนั้นทางธนาคารควรมีการจัดเตรียมแบบฟอร์มในการใช้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะ

ใช้งาน นอกจากนี้ควรมีการจัดระบบคิวให้เป็นระเบียบด้วยการแยกประเภทการทำธุรกรรม และหากพนักงานคนใดว่าง ก็ควรที่จะจัดระบบคิว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทำธุรกรรม เพื่อไม่ให้เกิดการรอคิวนานเกินไป

3. ผู้ใช้บริการที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาติวานนท์-กระทรวงสาธารณสุขในช่วงเวลา 12.01 น.-15.00 น. ดังนั้นทางธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมการขายในช่วงวันและเวลาดังกล่าว นอกจากนี้ควรเพิ่มพนักงานในการให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อรองรับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ไม่เคยมาใช้บริการธนาคารกรุงไทย เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะเพิ่มจำนวนกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิธีการหรือนโยบายที่ทางธนาคารกรุงไทย ควรจะดำเนินการเพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มลูกค้ารายใหม่ และรักษาลูกค้าเดิม

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพที่วิเคราะห์และเก็บข้อมูลเชิงลึกถึงความต้องการจริงๆ จากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการตลาดเฉพาะกลุ่มที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น