

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเล่มนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ (t-Test) และสถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผลที่ได้ขอนำเสนอ ดังนี้

#### 1.สรุปผล

##### 1) สถานภาพส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป

##### 2) พฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

ผู้ให้บริการไปใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี ร่วมกับเพื่อนมากที่สุด จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.0) รองลงมาคือ แฟน/คนรัก จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21.5) เดินทางคนเดียว จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.3) และครอบครัว จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3)

ความถี่ในการไปใช้บริการของผู้ให้บริการ 5-6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) รองลงมาคือ 2-4 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.0) มากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 25.5) และ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0)

ประเภทของบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการส่วนใหญ่คือบัญชีออมทรัพย์ จำนวน 204 คน (ร้อยละ 51.0) และเงินฝากกระแสรายวัน จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.0)

จุดมุ่งหมายในการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่คือโอนเงินจำนวน 177 คน (ร้อยละ 44.3) รองลงมาคือฝาก-ถอนเงิน จำนวน 147 คน (ร้อยละ 36.8) อื่นๆ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.0) และทำบัตรเครดิต จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0)

วันที่ผู้ให้บริการนิยมเข้าใช้บริการมากที่สุดคือวันพฤหัสบดี จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) รองลงมาคือ วันพุธ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.3) วันอังคาร จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.3) วันศุกร์ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) และวันจันทร์ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5)

เวลาที่ผู้ให้บริการนิยมเข้าใช้บริการมากที่สุดคือเวลา 14.01-15.30 น. จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.3) รองลงมาคือเวลา 12.01-14.00 น. จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.3) เวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.0) และเวลา 8.30-10.00 น. จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.5)

### 3) ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานให้การต้อนรับลูกค้าเป็นอย่างดีคืออยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 รายข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานบริการลูกค้าเป็นอย่างดีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานแนะนำการใช้บริการชัดเจนและเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านราคาค่าบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งสองข้ออยู่ในระดับมาก โดยการโอนเงินต่างธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.82 และการโอนเงินธนาคารสาขาต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ย 3.77

ด้านสถานที่ในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ที่มีที่จอดรถเพียงพอสะดวกสบายค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือมีความเพียงพอในการรับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.07 มีทำเลใกล้บ้าน ค่าเฉลี่ย 3.99 และบรรยากาศสถานที่ที่มีความสวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือบัตรกำนัลใช้แทนเงินสด ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือการทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเดินทางรายเดือน ค่าเฉลี่ย 4.56 บัตรสะสมแต้ม ค่าเฉลี่ย 4.27 และรายข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือบัตรส่วนลดพิเศษ ค่าเฉลี่ย 3.76

ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ มารยาทของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือการแต่งกายของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.76 บุคลิกและสีหน้าท่าทางที่แสดงออก ค่าเฉลี่ย 3.41 และรายข้อที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การช่วยเหลือและแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.24

ด้านกระบวนการการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 โดยให้คำแนะนำอย่างละเอียดและเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 และมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71

ด้านลักษณะกายภาพภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งสองข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.42 และบรรยากาศภายนอก / ภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.28

### 4) เปรียบเทียบเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีไม่แตกต่างกัน

5) เปรียบเทียบเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีกับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี

เวลาที่ท่านมักไปใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้านร่วมใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ประเภทของบัญชีเงินฝาก จุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ และวันที่ท่านมักจะไปใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีไม่แตกต่างกัน

## 2.อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสาขาของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการดำเนินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความปลอดภัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉันทนาจรรูร (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารดีบีเอสไทยทูลูจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจักรพบว่ามีความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคารในระดับมากที่สุดในด้านพนักงานและการต้อนรับและด้านสถานประกอบการส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยส่วนใหญ่ลูกค้ามาใช้บริการเกี่ยวกับเงินฝากมาใช้บริการ5-6ครั้งต่อเดือนช่วงเวลาที่ให้บริการคือ14.01-15.30 น. และใช้บริการในวันธรรมดา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีพบว่าอายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสาขาของธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของผลการศึกษาของวันดีภักดีโต (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)ในห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารในห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง15 - 25 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างรายได้ต่อเดือน15,001 - 250,000 บาทและมีสถานโสดมีความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง4 ด้านคือด้านสถานที่บริการด้านพนักงานบริการด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางลูกค้าที่มีอายุ และ

รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ให้ห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางธนาคารควรมีการดูแลการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดูดีอยู่เสมอ ส่วนการประชาสัมพันธ์อาจมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มการรับรู้ข่าวสารต่างๆทั้งทางสื่ออินเทอร์เน็ต (internet) และสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารและทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการมากขึ้น

2. ธนาคารควรที่จะมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องและสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันท่วงที

3. ด้านพนักงานที่ให้บริการควรเพิ่มพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นในช่วงเวลา 14.01-15.30 น. ซึ่งเป็นช่วงที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุดเนื่องจากในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการรับบริการได้

4. พนักงานควรยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอัธยาศัยดีเต็มใจบริการและควรจะทำให้ความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกคนพร้อมทั้งมีการแสดงความจริงใจต่อการบริการกับลูกค้า

5. ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงความรู้ของเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตระหนักถึงการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจของการบริการ

6. ควรวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการพัฒนาบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด โดยเน้นลักษณะเด่นในด้านการพัฒนาบริการและควรศึกษาประสิทธิภาพเน้นคุณภาพด้านบริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น

7. ธนาคารควรนำเสนอข้อมูล ปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า และระยะเวลาในการรอคิวจนได้รับการให้บริการที่นานเกินไป เพื่อนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรวดเร็ว โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

8. สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่ธนาคารแตกต่างกันธนาคารควรใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละกลุ่มในการให้บริการแต่ละด้านมากที่สุดเพื่อรักษาระดับฐานลูกค้าเดิมให้คงอยู่และสามารถเพิ่มฐานลูกค้าใหม่มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปหากมีเวลาและงบประมาณเพียงพอควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้นเพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
2. ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี สาขาอื่นๆเนื่องจากปัจจัยต่างๆของลูกค้าอาจมีผลต่อการทำโปรโมชันของแต่ละสาขาได้
3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรีกับธนาคารอื่นด้วย
4. การวิจัยอาจให้มีการสอบถามทัศนคติ(Attitude) โดยใช้ลิเคอร์ท (Likert Scale) เป็นต้น