

บทที่ 3

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาในการมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จำนวน 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เป็นเพศชายร้อยละ 45.48 เพศหญิงร้อยละ 54.52 อายุ ตั้งแต่ 15 จนถึงมากกว่า 55 ปี ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 35 - 44 ปี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามน้อย คือ นักศึกษา และนายหน้าค้าที่ดิน พนักงานขายตรง นายหน้าประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากเป็นผู้ที่สมรสแล้ว และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย ปวช. ปวส. และต่ำกว่าชั้นมัธยม ส่วนใหญ่ลูกค้าเงินฝากที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 การให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้า

จากการศึกษาลูกค้าเงินฝากที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารมากกว่า 1 แห่ง ใช้บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์เป็นจำนวนมากที่สุด ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารมากกว่า 4 ครั้งในหนึ่งเดือน และแต่ละครั้งที่มาติดต่อทำการทราหน้าเคอร์เตอร์ใช้เวลา 1 - 5 นาที เป็นส่วนใหญ่ มีส่วนน้อยที่ใช้เวลานานมากกว่า 15 นาที

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝาก

สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านเงินฝาก คือ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวก ลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในละแวกใกล้เคียงกับสาขาซึ่งอยู่ย่านตลาดและย่านร้านค้า เหตุผลรองลงมา คือ การบริการที่ประทับใจจากธนาคาร จากคำบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ จากการรับฟังโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ และเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ ลูกค้ามีความสนิทสนมกับผู้จัดการหรือพนักงานคนใดคนหนึ่งในสาขาเป็นพิเศษ และได้รับการชักชวนให้มาใช้บริการ ลูกค้ามีความต้องการใช้บริการสินเชื่อ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ คือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง มีชื่อเสียงดี ความมีอรรถาศัยของพนักงาน หรือมีข้อกำหนดของหน่วยงานที่ต้องรับเงินเคาน์เตอร์ผ่านธนาคาร ธนาคารมีบริการที่ทันสมัยด้านเทคโนโลยี ใหม่ เหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารให้ผลตอบแทนสูง ลูกค้ารับเช็คมีเงื่อนไขมาจึงต้องเปิดบัญชีกับสาขา

ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนช่องเคาน์เตอร์ให้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารจัดไว้นั้นพอเพียงแล้ว และเห็นด้วยกับการจัดช่องทางการให้บริการเป็นแบบทางเดียวตามคิว สำหรับขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝากของสาขา ลูกค้าที่ตอบว่าเหมาะสมดีแล้วมีร้อยละ 54.52 และที่เห็นว่านานเกินไปควรปรับปรุงมีร้อยละ 45.48 สำหรับความคิดเห็นต่อการบริการของพนักงานด้านเงินฝากของสาขา ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานทำงานได้รวดเร็วถูกต้อง ให้ความสนใจต่อผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกัน และอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าดี พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการดี

ส่วนอุปกรณ์เครื่องใช้ที่สาขามีไว้บริการลูกค้าด้านเงินฝาก เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข ใบนำฝาก - ถอน ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 75 เห็นว่าพอ และผู้ที่ตอบว่าไม่พอควรเพิ่มอีกมีร้อยละ 25

บริการเสริมที่ธนาคารมีให้แล้วแต่ลูกค้าเห็นว่าควรปรับปรุงอันดับแรก คือ บริการนำคืม สำหรับลูกค้าเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ บริการด้านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่นั่งพักรอ ลูกค้าเห็นว่าควรจัดให้มีที่พักรอสำหรับลูกค้าชั้นพิเศษแยกต่างหาก ควรให้บริการเสียงเพลง และโทรทัศน์

ส่วนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของลูกค้า

จากการสำรวจลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านเงินฝาก เห็นว่าปัญหาด้านพนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับเงินฝากที่ลูกค้าพบเมื่อมาใช้บริการด้านเงินฝากของสาขามากที่สุด คือ พนักงานเลือกบริการหรือให้ความสนใจที่จะบริการลูกค้าเป็นบางรายร้อยละ 26.19 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการล่าช้าร้อยละ 25.00

ไม่สนใจให้บริการร้อยละ 21.90 พนักงานไม่สุภาพร้อยละ 17.86 และอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานตอบคำถามไม่ชัดเจน พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย ร้อยละ 9.05

นอกจากปัญหาด้านพนักงานแล้วยังพบปัญหาด้านอื่น ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าสาขามีที่จอดรถไม่พอสำหรับบริการลูกค้า เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าบ่อย ขั้นตอนในการให้บริการด้านเงินฝากซับซ้อนเสียเวลาต้องรอนาน ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ ป้ายแนะนำการให้บริการ และจุดบริการด้านเงินฝากไม่ชัดเจน และปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ ทางเดิน เข้า - ออก ไม่สะดวก ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ลูกค้าในส่วนของการขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านเงินฝาก ลูกค้าได้เสนอข้อคิดเห็นเพื่อให้สาขานำไปปรับปรุงการให้บริการด้านเงินฝาก ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านเงินฝาก

พนักงานควรมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด ในด้านบริการสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดี สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ธนาคาร เช่น การพูดจาไพเราะ มีอัธยาศัยดี การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พยายามเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และรักษาผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับมากที่สุด มีความรู้ในเรื่องบริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นสินค้าของธนาคารเป็นอย่างดีเพื่อจะแนะนำลูกค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ

2. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

พยายามเน้นด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มาก เพื่อลูกค้าจะได้มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร เช่น การช่วยเหลือสาธารณกุศลต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการให้ทุนการศึกษา สนับสนุนงานกีฬาร่วมงานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

สำหรับการดำเนินงานทางด้านการบริการในลักษณะนี้ ควรนำแนวความคิดทางการตลาดเพื่อสังคมมาใช้ เพราะในปัจจุบันลูกค้าเริ่มจะมีการตื่นตัว และตระหนักถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยได้จากการตอบข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าว่า สาขาควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่สาขาในระยะยาว

3. ด้านเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้

สาขาควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานต่างๆที่ทันสมัยให้พอเพียงเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการมาใช้บริการด้านเงินฝากอย่างเต็มที่

4. ด้านอาคารสถานที่

สาขาควรปรับปรุงจัดวางตำแหน่งของจุดให้บริการด้านเงินฝากอย่างสะดวก เป็นระเบียบ เรียบร้อย ชัดเจน ควรมีการตกแต่งสถานที่รองรับบริการให้สวยงาม สะอาดเสมอ สำหรับที่จอดรถควรจัดหาที่จอดรถเพิ่มสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ

5. ด้านบริการเสริม

สาขาควรเพิ่มระบบความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ และรัดกุมกว่าที่เป็นอยู่ ควรจะมีโทรศัพท์ให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ อาจเป็นผู้หยอดเหรียญสาธารณะ แต่ให้ติดตั้งในบริเวณธนาคาร สำหรับบริการเสริมอื่นที่ธนาคารมีอยู่แล้ว และควรปรับปรุงคือ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ควรจะเป็นประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง บริการเสียงเพลง และโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ควรจะมีผู้ดูแลรับผิดชอบเพื่อจะได้บริการให้ลูกค้าที่ต้องนั่งรอนาน

ข้อค้นพบจากการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก จะมีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมในการมาใช้บริการด้านเงินฝากต่างกันออกไป จากการศึกษารายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุในช่วง 35 - 44 ปี แนวโน้มคนในวัยนี้เริ่มมีรายได้แน่นอน และมีการเก็บออม เพศหญิงจะมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการเพราะการทำธุรกิจจะมีการหมุนเวียนของเงินทุนหมุนเวียนตลอดเวลา ผู้มาใช้บริการฝาก - ถอนเงิน นักศึกษายังไม่มีรายได้ของตนเองโอกาสที่จะใช้บริการฝาก - ถอน มีน้อยส่วนใหญ่มักจะเปิดบัญชีรับเงินโอนจากผู้ปกครอง เช่นเดียวกันกับผู้ทำธุรกิจขายตรง และนายหน้า เปิดบัญชีเพื่อรับเงินโอนจากลูกค้าหรือรับค่าธรรมเนียมจากบริษัท ลูกค้าที่เป็นคนโสดและผู้ที่มีการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปใช้บริการด้านเงินฝากหน้าเคาน์เตอร์น้อย เนื่องจากส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก - ถอน

ในรูปแบบอื่น ซึ่งให้ความสะดวกและรวดเร็วกว่าการมาทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ ได้แก่ บัตรบริการเงินด่วน (ATM) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele - Banking)

2. ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากส่วนใหญ่เป็นบัญชีประเภทออมทรัพย์ จากการศึกษาในรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเพราะบัญชีประเภทออมทรัพย์ สะดวกในการ ฝาก - ถอน และมีบริการเสริมอื่น ๆ ได้แก่ ใช้ทำรายการด้วยบัตร ATM ทำคำสั่งประจำตัดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค

ส่วนบัญชีเงินฝากประจำเป็นบัญชีที่มีดอกเบี้ยสูงแต่จะมีกำหนดระยะเวลาเป็นเงื่อนไขบังคับจึงมีผู้ใช้บริการน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มียาได้ค่อนข้างสูงและสม่ำเสมอ สำหรับบัญชีเดินสะพัดหรือกระแสรายวัน เป็นบัญชีที่ใช้เช็คในการสั่งจ่าย แต่ไม่มีดอกเบี้ยซึ่งลูกค้าไม่นิยมเช่นกัน เพราะว่ามีเงื่อนไข และข้อกำหนดที่ลูกค้าเห็นว่ายุ่งยากและซับซ้อน

3. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าบ่อย ๆ เมื่อมาใช้บริการที่สาขา นอกจากที่มีในแบบสอบถาม ข้างต้นคือการใช้เอกสารในการฝาก - ถอนเงิน เพราะลูกค้าของสาขาส่วนใหญ่การศึกษายังอยู่ในระดับต่ำไม่มีความเข้าใจในการอ่านคำสั่ง และคำอธิบายในเอกสาร ไม่ชัดเจนจึงทำให้เป็นปัญหาเกิดความล่าช้าเสียเวลาเมื่อต้องมีการแก้ไขเอกสารหลาย ๆ ครั้งจึงอาจเป็นการสร้างความเบื่อหน่ายในการทำรายการ ฝาก - ถอน ที่สาขา

4. จากชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร

5. ความชัดเจนและรายละเอียดของป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับเคาน์เตอร์ให้บริการต่าง ๆ มีผลต่อการให้บริการด้านเงินฝากของสาขา ถ้าลูกค้าสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่ายจะทำให้สะดวกในการทำรายการต่าง ๆ มากขึ้นโดยไม่ต้องรอสอบถามจากพนักงานซึ่งบางครั้งอาจมีเวลาน้อย

ข้อเสนอแนะจากผู้ทำการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการสำรวจเป็นหลัก ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่แสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานเท่านั้น ผู้ศึกษาได้นำประสบการณ์การทำงาน การสังเกตของตนเองร่วมกับหลักวิชาการตลาดมาประมวลกับข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าวให้เป็นข้อเสนอแนะ จึงเน้นในเชิงวิชาการซึ่งจะได้ผลในทางปฏิบัติเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะด้านพนักงานผู้ให้บริการด้านเงินฝาก

พนักงานผู้ให้บริการเป็นตัวแทนของธนาคารที่ลูกค้าผู้ใช้บริการต้องติดต่อทุกครั้งไม่ว่าจะเป็น การฝาก - การถอน การเปิดบัญชีใหม่ ธนาคารจึงต้องมองเห็นความสำคัญในด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานผู้ให้บริการด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ความรู้ในด้านบริการต่าง ๆ ของ

ธนาคารเพื่อนำไปแนะนำ และถ่ายทอดสู่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีการจัดฝึกอบรมมารยาท และหน้าที่ในการตอบรับลูกค้าและการให้บริการ ควรมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลงานด้าน บริการดี และลงโทษสำหรับพนักงานผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่

ที่ทำการสาขาควรมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าผู้มาติดต่อใช้บริการธนาคาร บริเวณภายในที่ทำการของสาขาจะต้องมีเคาน์เตอร์แยกเป็นสัดส่วน โดยเฉพาะช่องบริการการเปิดบัญชีใหม่ ช่องบริการฝาก - ถอนเงินมีป้ายบอกให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกสำหรับลูกค้าใช้บริการจะได้ไม่เกิดความสับสน ควรมีโทรศัพท์สาธารณะสำหรับบริการลูกค้า สถานที่นั่งพักรอควรมีจำนวนเพียงพอ และมีส่วนหนึ่งเป็นสถานที่รับปรึกษา และให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ลูกค้าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

จากการศึกษาในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ ดังนั้นข้อมูลในส่วนนี้จึงสามารถนำมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการการตลาด เพื่อเข้าหาลูกค้าในกลุ่มนี้