

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และวัตถุประสงค์ข้อที่สอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน แยกเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติจำนวน 150 คน และพนักงานฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ภาพรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในประเภทโรงงาน อิเล็กทรอนิกส์ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติ จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ทำงานในประเภทโรงงาน อิเล็กทรอนิกส์ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชา จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในประเภทโรงงาน อิเล็กทรอนิกส์ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารพาณิชย์ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชามากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารพาณิชย์ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

การทดสอบความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์จำแนกตามกลุ่มของพนักงาน พบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลางถึงน้อย ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง ชื่อเสียงของธนาคารมีอิทธิพลในระดับปานกลาง สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้มีอิทธิพลระดับปานกลาง และการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าความเพียงพอของเครื่องฝากอัตโนมัติมีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงมาก ความเพียงพอของเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ มีอิทธิพลในระดับมาก ชื่อเสียงของธนาคาร มีอิทธิพลในระดับมาก สถานที่ทำงานใช้บริการธนาคารแห่งนี้มีอิทธิพลระดับปานกลาง และการให้บริการที่หลากหลายมีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงมาก

2. ปัจจัยด้านราคา พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสมเหตุสมผล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลางถึงมาก และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านการให้บริการ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และความสะดวกในการใช้บริการ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการมีอิทธิพลในระดับมาก และความสะดวกในการใช้บริการ มีอิทธิพลในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และพนักงานให้บริการที่ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าพนักงานมีความรู้

ความสามารถ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับมาก และพนักงานให้บริการที่ดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับมาก

5. ด้านสถานที่ พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติและพนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชามีความเห็นเป็นไปในทางเดียวกัน

6. ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติเห็นว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง และการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาเห็นว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ระดับปานกลาง และการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้า มีอิทธิพลในระดับปานกลางถึงมาก

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายปฏิบัติส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพและมีระยะเวลาเป็นลูกค้าเฉลี่ย 2.51 ปี มีเงินฝากประเภทเงินออมทรัพย์ มีเงินฝากเฉลี่ย 24,861 บาท ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินกู้เฉลี่ย 523,800 บาท ซื้อตราสารหนี้ประเภทกองทุนรวม ร้อยละ 5.4 ใช้บัตรเครดิตสำหรับชำระค่าสินค้าทั่วไป ใช้บริการประกันชีวิต ด้วยเบี้ยประกันเฉลี่ย 22,482 บาท เป็นประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ ไม่ใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินกับธนาคารพาณิชย์ บริการที่ใช้บ่อยที่สุดคือ การโอนเงิน มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 1 – 3 ครั้ง/เดือน วันที่นิยมไปใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลา 8.30 – 10.30 น. ทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จากสื่อโทรทัศน์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และบริการที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงคือ การเพิ่มตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างฝ่ายบังคับบัญชาส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ มีระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย 5.34 และ 3.94 ปี ตามลำดับ ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ มีเงินฝากเฉลี่ย 154,959 บาท ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินกู้ยืม 1,189,231 บาท ซื้อกองทุนรวม ร้อยละ 16.7 ใช้บัตรเครดิตสำหรับชำระค่าสินค้าทั่วไป ใช้บริการประกันชีวิต มีค่าเบี้ยประกัน 30,449 บาท เป็นประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการแลกเปลี่ยนเงิน บริการที่ใช้บริการบ่อย ได้แก่ กรมธรรม์ประกันชีวิต มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ไปใช้บริการในวันที่ไม่แน่นอน ในช่วงเวลา 10.31 – 12.30 น. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการของธนาคารพาณิชย์ คือ โทรทัศน์ มีความ

พึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในระดับปานกลาง และต้องการให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มตู้ถอนเงินฝากอัตโนมัติ และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องเงินฝากอัตโนมัติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการระดับปานกลางถึงน้อยแต่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับปานกลางถึงมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความเพียงพอของเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติที่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในระดับปานกลางแต่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับมาก ทางด้านธนาคารพาณิชย์จึงพิจารณาจัดหาเครื่องถอนเงินฝากอัตโนมัติติดตั้งไว้ให้เพียงพอแก่ความต้องการใช้งาน โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนหรือต้นเดือนที่จะมีพนักงานของโรงงานแต่ละประเภทออกมาใช้บริการค่อนข้างมาก

5.2.2 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับชื่อเสียงของธนาคาร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในระดับปานกลางแต่ก็มีแนวโน้มไปในระดับมากในขณะที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับบังคับบัญชาในระดับมาก รวมทั้งผลการศึกษาพบว่า พนักงานทราบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่น ดังนั้นทางด้านธนาคารพาณิชย์ควรประชาสัมพันธ์และเผยแพร่บริการให้พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือได้ทราบผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

5.2.3 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในระดับปานกลางแต่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับปานกลางถึงมาก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรเผยแพร่การให้บริการต่าง ๆ ที่หลากหลายให้แก่พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือได้ทราบอยู่ตลอดเวลา

5.2.4 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในระดับปานกลางแต่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับปานกลางค่อนข้างมาก รวมทั้งผลการศึกษาพบว่า การใช้สินเชื่อของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีจำนวนน้อยกว่าพนักงานฝ่ายบังคับ

ปัญหา ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรพิจารณาจัดทำความร่วมมือการให้บริการด้านสินเชื่อให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นสวัสดิการและเป็นช่องทางที่ทำให้พนักงานสามารถใช้บริการเงินกู้ที่จำเป็นได้ง่ายและมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ

5.2.5 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแก่พนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับมาก และผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายบังคับบัญชานิยมไปใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่วงเวลา 10.31-12.30 น. ซึ่งเป็นช่วงคาบเกี่ยวกับเวลาทำงาน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรพิจารณากำหนดเงื่อนไขเวลาการให้บริการแต่ละประเภทและให้พนักงานใช้บริการให้เสร็จในช่วงเวลาที่กำหนด

5.2.6 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารเกี่ยวกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานให้บริการดี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้แก่พนักงานสำหรับไว้สร้างบริการที่ดีแก่ลูกค้า

5.2.7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการมีรางวัลหรือของแถมมอบให้ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติในระดับปานกลางแต่มีอิทธิพลต่อพนักงานฝ่ายบังคับบัญชาในระดับปานกลางถึงมาก ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรทำการประเมินความต้องการรางวัล หรือของแถมของพนักงานแต่ละกลุ่มและกำหนดรางวัลและของแถมสำหรับการจูงใจให้มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานแต่ละฝ่าย

5.2.8 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานจำนวนหนึ่งระบุว่าไม่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์แห่งใดแห่งหนึ่งเลย ทางด้านธนาคารพาณิชย์ควรเข้าไปเสนอการให้บริการหรือมอบเงื่อนไขที่เป็นประโยชน์ที่จูงใจแก่พนักงานกลุ่มนั้น

5.2.9 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานทั้งฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบังคับบัญชา มีสัดส่วนการไปใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูนน้อย อาจเป็นเพราะเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อการขอใช้บริการ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรศึกษาเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการขอใช้บริการเหล่านั้นและพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมแก่ลูกค้าที่เป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อไป