

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นอกจากนี้ยังศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 รายการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

5.1สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 40 ปี อายุเฉลี่ย 39 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ซึ่งมีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ยครอบครัวละ 2 คน และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่เชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก เพราะการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลมีระบบความปลอดภัยสูง และการให้บริการมีความหลากหลาย รองลงมาจะเป็นด้านเจ้าหน้าที่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองในด้านนี้ว่า สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับสาม คือด้านบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งในด้านนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำบริการในการใช้งานเป็นอย่างดี และพนักงานมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาการให้บริการเมื่อเกิดปัญหา

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ คิดเห็นว่า พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือใช้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ 1 ปี และเครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้กันมากเป็นลำดับหนึ่ง ได้แก่ เครือข่าย True Move ลำดับสอง คือ AIS และ Dtac ตามลำดับ ในส่วนของประเภทธุรกรรมในการใช้บริการทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างทุกรายให้ความสำคัญกับการเติมเงินโทรศัพท์มือถือตัวเอง และเบอร์อื่นทุกเครือข่าย เพราะมีความสะดวกและรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลาในการออกไปเติม รองลงมาจะคือการโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองไปยังบัญชีอื่นภายในธนาคารกสิกรไทย และต่างธนาคาร ลำดับสามในการทำธุรกรรมคือการตรวจสอบประวัติการทำรายการ โอนเงิน จำบิล/ชำระเงิน และเติมเงินที่ได้สำเร็จเสร็จสิ้นไปแล้ว โดยช่วงเวลาส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการ เวลา 06.00-12.00 น. รองลงมาคือช่วงเวลาระหว่าง 12.00-18.00 น. ซึ่งจำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการนั้นเฉลี่ยประมาณ 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ โดยทราบแหล่งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ตและเวปไซต์ลำดับแรก รองลงมาคือ ไปสเตอร์/แผ่นพับ ลำดับสามคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำ และผู้ที่แนะนำในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพื่อน/คนรู้จักที่บอกต่อ สถานที่ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการทางการเงินคือ ที่ทำงาน รองลงมาคือร้านกาแฟและร้านอาหารตามลำดับ ในด้านการใช้บริการด้านอื่นๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการฝากเงิน ไม่ว่าจะเป็นฝากออมทรัพย์และประจำ การโอนเงิน หรือเช็คยอดบัตรเครดิต ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการทางการเงินผ่านมือถือนั้น จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่าใช้ได้เฉพาะซิมอินเทอร์เน็ต 3 จี เท่านั้น และสามารถใช้ได้กับ สมาร์ทโฟนเท่านั้น ลำดับสุดท้ายจะเป็นเรื่องสัญญาณเครือข่ายไม่ดี / ไม่เสถียร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือโดยให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับหนึ่ง เพราะการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล มีระบบความปลอดภัยสูง และการให้บริการมีความหลากหลายรองลงมาจะเป็นด้านจัดจำหน่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองในด้านนี้ว่า สามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสถานที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถทำรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงและด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับสอง คือการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งในด้านนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและภาพพจน์ของธนาคารในลำดับแรก และ ความน่าสนใจในการออกแบบเวปไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่ทำงานเอกชน มีครอบครัวแล้ว โดยส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20-40 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรจะ เพิ่มการบริการให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มคนกลุ่มนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องรูปการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ให้เหมาะสมและดึงดูดผู้ใช้บริการตัวในกลุ่มนี้ให้เข้าถึงข้อมูลให้มากขึ้น

2. จากการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือพบว่า ส่วนใหญ่คือด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ในการบริการ เช่น การสอบถามข้อมูลความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล รับส่งข้อมูล เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น ผู้เกี่ยวข้องควมเพิ่มประสิทธิภาพของระบบข้อมูลและผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ มีข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจน โดยเฉพาะความสะดวกสบายในการใช้บริการต่างๆ สามารถทำได้ง่าย รวดเร็ว

3. จากการศึกษาพบว่า การเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่ จะเป็นระบบ True Move AIS และ Dtac และใช้บริการมาแล้วประมาณ 1 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ไม่มากหรือน้อยเกินไปเนื่องจากธนาคารเพียงจะมีการบริการในด้านนี้ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้มากและชัดเจน และมีความเชื่อมั่นในการที่จะสมัครกรใช้บริการทางการเงินผ่านมือถือมากขึ้นและช่วงเวลาผู้ใช้บริการนั้นส่วนมากอยู่ในช่วงเวลาประมาณ 06.00- 12.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ใช้บริการเริ่มทำงานกันแล้วผู้เกี่ยวข้องควรเพิ่มโปร โมชันในช่วงเวลานี้ หรือ ช่วงเวลาอื่นๆ ให้ ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะสถานที่ของผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นที่ทำงาน รองลงมาคือร้านกาแฟ ซึ่งทั้งสองสถานที่นั้นสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและสะดวกสบายกว่าที่อื่น ดังนั้นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กับสถานที่ดังกล่าวให้มากขึ้นเพื่อดึงดูดกรใช้บริการทางการเงินกับธนาคารให้มากขึ้น

4. จากการศึกษา ความพึงพอใจพบว่าในการเลือกใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนใหญ่ เป็นด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่มีความพอใจ ในความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ และควรเพิ่มมีระบบความปลอดภัยขั้นสูง ของการบริการ ให้ลูกค้าเกิดความสบายใจ และควรเพิ่มระยะเวลาการใช้งาน ให้มากขึ้นและสถานที่ในการใช้บริการมีความทั่วถึง ข้อมูลที่ได้จากพนักงานธนาคารมีความชัดเจน ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องจะต้องเพิ่มและพัฒนาในส่วนของการบริการ

ใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือและศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้นเพื่อที่จะทำให้การใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้นไม่เกิดปัญหา

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายซึ่งอาจจะทำให้ผลการศึกษามีไม่ครอบคลุมหรือชัดเจน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะใช้กลุ่มตัวอย่างจากจากเขตนอกพื้นที่หรือจังหวัดอื่นให้มากขึ้นซึ่งอาจจะทำให้ผลการศึกษาที่ต่างออกไป

2. การศึกษาครั้งนี้อาจยังมีอุปสรรค ข้อจำกัดด้านอื่นๆ และการเตรียมพร้อมด้านอื่นอีกหลายด้าน อาทิเช่นผู้ทำแบบสอบถามไม่มีเวลาให้ข้อมูลเนื่องจากแบบสอบถามมีเนื้อหาที่เป็นวิชาการและยากต่อการทำแบบสอบถามซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสม และแบบสอบถามควรมีเนื้อหาใจความที่กระชับและเข้าใจง่าย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved