

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 4 สาขา คือ สาขาลำปาง สาขาประตู่ชัย สาขาเขลางค์นคร และสาขาเทสโก้โลตัสลำปาง เป็นจำนวนทั้งหมด 400 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยนำกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งตามอุปสงค์ของการใช้บริการ ประกอบด้วย 3 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ได้แก่ กลุ่มผู้ทำรายการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน กลุ่มผู้ทำรายการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ทำรายการเฉลี่ย 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

**ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงร้อยละ 10 มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 30ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท

**ผลการศึกษาพฤติกรรมในลำดับหนึ่งของผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

พบว่าจำนวนบัตรเอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม มีจำนวน 1 บัตร เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือนและกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 2 - 3 บัตร

ระยะเวลาการใช้บริการตู้เอทีเอ็มของกลุ่มผู้ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี เช่นเดียวกับ กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน มีระยะเวลา 1 – 3 ปี

เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม เนื่องจาก ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม

บริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม คือ ถอนเงิน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม

สถานที่ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ส่วนใหญ่คือ ห้างสรรพสินค้า/ร้านค้า เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม

จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้งในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม คือ ไม่เกิน 3,000 บาท เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม

ค่าธรรมเนียมเฉลี่ยต่อเดือนในการทำธุรกรรมผ่านตู้เอทีเอ็ม คือ ไม่เกิน 20 บาท เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม

**ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการลำดับหนึ่งของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการ  
ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามความถี่ของการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ได้ดังนี้ กลุ่ม  
ผู้ที่ทำรายการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน กลุ่มผู้ที่ทำรายการเฉลี่ย 4-6 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ที่ทำรายการ  
เฉลี่ย 6 ครั้ง/เดือนขึ้นไป พบว่า

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** กลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านรูปแบบการให้บริการที่  
ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

**ปัจจัยด้านราคา** กลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ใน  
เวลาเปิดทำการ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** กลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านมีตู้เอทีเอ็ม  
หาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** กลุ่มผู้ที่ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านการลด  
ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านพนักงานธนาคาร  
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ถูกต้องแม่นยำ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม  
ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านพนักงานธนาคารมีความรู้  
เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6 ครั้ง/เดือน และ กลุ่ม  
ผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวก  
รวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้าน  
สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว

**ปัจจัยด้านกายภาพ** กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 1-3 ครั้ง/เดือน และกลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย 4 - 6  
ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านมีกล้องวงจรปิด มีแสงสว่างเพียงพอ ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการเฉลี่ย  
มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน ให้ความสำคัญด้านสามารถจอดรถได้สะดวก

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้ความสำคัญในสี่ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกายภาพเป็นลำดับสุดท้าย โดยทั้งสี่ปัจจัยมีระดับความสำคัญของปัจจัยอยู่ในเกณฑ์มาก

**ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

**ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย รองลงมา คือ รูปแบบการให้บริการที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

**ความพึงพอใจด้านราคา** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในอัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินถูกกว่าใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร รองลงมา คือ ไม่ต้องเสียเวลาไปธนาคาร ในเวลาเปิดทำการ

**ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมา คือ ตู้เอทีเอ็มหาได้ง่าย มีอยู่ทั่วไป

**ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ รองลงมา คือ การลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากร** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในพนักงานธนาคารมีความรู้เข้าใจในตู้เอทีเอ็ม เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ รองลงมา คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และมีความเต็มใจในการตอบคำถาม

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน รองลงมา คือ สามารถทำรายการธุรกรรมการเงินได้ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว

**ความพึงพอใจด้านกายภาพ** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน สถานศึกษา รองลงมา คือ สามารถจอดรถได้สะดวก

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.) ผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม คือ ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดทำการทุกวัน ไม่มีวันหยุด ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มตู้เอทีเอ็มให้มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งจัดเตรียมพนักงานเพื่อทำการซ่อมตู้เอทีเอ็มที่ขัดข้องไว้ตลอด 24 ชั่วโมง

จากการศึกษาบริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็ม คือ ถอนเงิน ธนาคารควรทำให้ขั้นตอนในการใช้เมนูหลักในการถอนเงินมีความสะดวกสบายและรวดเร็วมากกว่าเดิม เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำรายการ

2.) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการ ให้ขั้นตอนในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มสะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ลูกค้าใช้เวลาน้อยที่สุดในการทำธุรกรรม เนื่องจากผู้ใช้บริการคาดหวังกับความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการตู้เอทีเอ็มแทนที่การไปใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ดังนั้นถ้าธนาคารใดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากเท่าไร ลูกค้าก็จะเลือกใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารนั้นเพิ่มขึ้น

3.) จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัยดังต่อไปนี้

3.1) ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลายมากขึ้น อาทิเช่น การจองตั๋วคอนเสิร์ตผ่านตู้เอทีเอ็ม การรับชำระค่าสมัครสอบเข้ารับราชการของหน่วยงานต่างๆ

3.2) ด้านราคา อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม ไม่ควรสูงกว่าธนาคารอื่น เพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่น

3.3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ธนาคารควรเพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็มเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า โดยเพิ่มจุดติดตั้งตู้เอทีเอ็มในแหล่งชุมชนมากขึ้น

3.4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีการลดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการตู้เอทีเอ็มให้มากขึ้น

3.5) ด้านบุคลากร ธนาคารควรเพิ่มปริมาณพนักงานให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ทันที

3.6) ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรมีการพัฒนาตู้เอทีเอ็มให้มีความทันสมัย และออกแบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ

3.7) ด้านกายภาพ ธนาคารควรติดตั้งกล้องวงจรปิด และเพิ่มแสงสว่างเพียงพอ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.) การศึกษาครั้งนี้ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความพึงพอใจลำดับ 1 ถึง 3 ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีนี้มีจุดอ่อนคือ ระบุไม่ได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านใดมากกว่ากันจากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์อาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จะทำให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจในทั้ง 7 ด้านได้

2.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีความต้องการที่จะเสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการตู้เอทีเอ็มเพิ่มเติม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการตู้เอทีเอ็ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการ ตู้เอทีเอ็มให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อที่ทางธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในการให้บริการตู้เอทีเอ็มได้ในอนาคต