บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร และเพื่อวิเคราะห์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงในการยกเลิกการใช้บริการ ตลอดจนศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการให้บริการลูกค้าให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการรับชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศจากธนาคาร A จำนวน 60 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลในการจำแนกกลุ่มที่ยกเลิกและไม่ยกเลิกการใช้บริการนั้น ใช้วิธีการวิเคราะห์จำแนกประเภท ซึ่งได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศที่ตอบแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป และพบว่าช่วงที่อายุน้อยสุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี

ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่า รองลงมาคือระดับปริญญาโท ระดับที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และในระดับปริญญาเอกตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือเจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และน้อยที่สุดคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อมูลทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท และน้อยที่สุดคือรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักวิธีการชำระเงินแบบบริการโอนเงินผ่านระบบ SWIFT รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit การรับส่งเงินด่วนผ่านระบบเวสเทิร์น

ยูเนี่ยน และรู้จักวิธีโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks น้อยที่สุด

รูปแบบการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศด้วยวิธีโอนเงินผ่านระบบ SWIFT รองลงมา คือ การชำระเงินด้วยวิธี Letter of Credit ส่วนการรับจ่ายเงินออนไลน์ผ่านระบบ PayPal และการชำระเงินด้วยวิธี Documentary Bill for Collection เท่ากัน และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามท่านใดที่ใช้บริการโอนเงินระหว่างประเทศผ่าน Seven Banks

วัตถุประสงค์การชำระเงินระหว่างประเทศส่วนใหญ่เป็นค่าสินค้า รองลงมาเป็นค่าการศึกษา ค่าบริการ เงินลงทุน และน้อยที่สุดคือ รายได้

ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการนาน ๆ ครั้ง รองลงมา คือ 1 - 10 ครั้งต่อเดือน และ 21 - 30 ครั้งต่อเดือน และน้อยที่สุดคือ 11 - 20 ครั้งต่อเดือน

จำนวนเงินในการทำธุรกรรมส่วนใหญ่อยู่ที่ 50,001 - 100,000 บาท ถัดไป คือ 1,000,001 บาทขึ้นไป และน้อยที่สุดคือไม่เกิน 10,000 บาท และ 500,001 - 1,000,000 บาท

เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า เป็นธนาคารกสิกรไทยที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาติ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและน้อยที่สุดคือธนาคารทหารไทย

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินต่างประเทศของธนาคาร

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงในการยกเลิกการใช้บริการและไม่ยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศ โดยวัดจากระดับความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางและสถานที่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และความคิดเห็นด้านการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาด้านต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูง รองลงมา คือ ปัญหาด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูง ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจ

เมื่อจำแนกตามระดับความคิดเห็น พบว่ากลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร มีจำนวนมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคาร ร้อยละ 90

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศผ่านธนาคารโดยสมการจำแนกประเภท

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในสมการจำแนกการตัดสินใจ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศจะมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่ายสูงสุด มีค่าสูงสุด และกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการเหมาะสมสูงสุด

ค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปร (Structure Matrix) ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจำแนกกลุ่มคะแนนจำแนก ซึ่งจะทำให้ทราบว่ามีตัวแปรจำแนกกลุ่มใดที่มีความสามารถจำแนกกลุ่มการตัดสินใจได้ดีที่สุดและผลวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการให้บริการ (ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็วใช้งานง่าย) มีค่าสัมประสิทธิ์ 1.00 ซึ่งเป็นค่ามากที่สุดในกลุ่มตัวแปรจำแนก รองลงมาคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ)มีค่า 0.586 เป็นค่าอันดับสองในกลุ่มตัวแปรจำแนก และปัจจัยด้านบุคลากร(พนักงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ) มีค่าสัมประสิทธิ์ -0.412 และตัวแปรที่มีระดับความสำคัญน้อย 3 อันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการตลาด เรื่อง พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ มีค่า 0.085 ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานอย่างดี) มีค่า -0.052 (พนักงานสามารถตอบคำถาม และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ) มีค่า .044 ตามลำดับ

ฟังก์ชั่นค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคัลมาตรฐาน บอกถึงความสามารถในการทำนายของตัวแปรจำแนกกลุ่ม พบว่า เมื่อทำการพิจาณาเครื่องหมาย (+,-) ของค่าเฉลี่ยคะแนนจำแนกกลุ่ม (Group Centroids) พบว่า ฟังก์ชั่นนี้จำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่ม 1 กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการ มีค่ากลางของกลุ่ม เท่ากับ 0.160 ค่าเป็นบวก ส่วนกลุ่ม 2 กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการมีค่ากลางของกลุ่ม เท่ากับ -1.444 ค่าเป็นลบ แสดงว่า สมการดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดี

การตรวจสอบและพิจารณาความน่าเชื่อถือของสมการจำการจำแนกกลุ่ม ทำได้โดยนำสมการที่ได้มาทดสอบความถูกต้องของการจำแนกกลุ่ม พบว่า สมการที่ได้สามารถจำแนกกลุ่มการตัดสินใจของลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการรับชำระเงินระหว่างประเทศของธนาคารได้ถูกต้อง ร้อยละ 75 โดยทำนายกลุ่ม 1 กลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการทำนายได้ถูกต้อง ร้อยละ 74.1 ส่วนในกลุ่ม 2 กลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการยกเลิกการใช้บริการได้ถูกต้องถึงร้อยละ 83.3

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ธนาคารควรมีการพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นมาตรฐาน โดยให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้า

1.2 ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ได้รับการฝึกอบรมพัฒนา ฝึกสอนงานจนกระทั่งมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานตามต้องการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.3 ด้านที่จอดรถ ควรขอความร่วมมือจากพนักงานโดยไม่ให้นำพาหนะส่วนตัวมาจอดในที่จอดรถของธนาคารในวันสิ้นเดือน และควรให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลเรื่องการจอดรถของลูกค้าให้จอดรถให้เป็นระเบียบ ไม่กีดขวางการเข้าออก

1.4 ด้านส่วนลด สิทธิพิเศษค่าธรรมเนียม ธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายให้มากขึ้น โดยจัดทำการสำรวจความพึงพอใจว่าผู้ใช้บริการมีความสนใจผลิตภัณฑ์หรือบริการอะไรเพื่อจะได้นำมาเป็นแรงจูงใจในการใช้วงเงินเพิ่มขึ้น หรือการแจกของรางวัล หรือโบนัสพิเศษร่วมกับบริษัทต่าง ๆ ในการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1.5 การสร้างทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร ธนาคารควรส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี โดยเน้นที่พนักงานต้องมีคุณภาพ มีความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ และเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร โดยอาจมีการอบรมให้กับพนักงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนมีอัตราดอกเบี้ยที่ดึงดูดให้เกิดความน่าสนใจ เพื่อให้มีการบอกต่อแก่คนที่รู้จักเพื่อช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มากขึ้น

1.6 ปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารให้มีความหลากหลายครอบคลุมความต้องการ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความเป็นธรรม เพิ่มช่องทางในการใช้บริการให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารได้ง่ายและสะดวกขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางให้บริการทางอินเตอร์เน็ต การส่งเสริมทางการตลาด ควรมีอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทนพิเศษ กระบวนการในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ภายในสาขาที่มีความชัดเจนเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม ซึ่งจะช่วยให้แผนการตลาดของธนาคารมีแข็งแกร่งสามารถดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารและสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นอีกด้วยหรืออาจจัดกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ร่วมกับท้องถิ่นเพื่อช่วยทำให้มีการเปิดบัญชีออมทรัพย์เพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ เพราะข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวางแผนธุรกิจเพียงระยะเวลาหนึ่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไปข้อมูลนั้นก็จะกลายเป็นข้อมูลที่ล้าสมัยไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะความคาดหวังและความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มที่เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ดังนั้นจึงควรมีการทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงตัวระบบการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 การสำรวจความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามเป็นสิ่งที่ต้องระมัดระวัง เนื่องจากปัจจัยที่จะบ่งบอกถึงความพึงพอใจและความคิดเห็นของลูกค้าไม่ได้ขึ้นอยู่กับการตอบแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ยังมีตัวชี้วัดอื่นที่สามารถระบุถึงความต้องการของของลูกค้าด้วย เช่น อัตราการร้องเรียนของลูกค้า หรืออัตราการใช้บริการซ้ำ

2.3 ควรศึกษาข้อมูลลูกค้าโดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณควบคู่กับข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการของลูกค้าชัดเจนขึ้น

2.4 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการด้วย เพราะพนักงาน คือ ลูกค้าภายในซึ่งมีความสำคัญเช่นเดียวกับลูกค้าภายนอก

2.5 สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าอาจทำการศึกษากับผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ หรือศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์อื่นของธนาคาร ซึ่งจะทำให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อธนาคาร ส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางเงินของกลุ่มอื่น ๆ และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคารอีกด้วย หรืออาจจะศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่น ๆ เช่น ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์การเงิน

ปัญหา และข้อจำกัดในงานวิจัย

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้ คือ การประเมินข้อมูลเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนและแม่นยำนั้นทำได้ยากเนื่องจากการส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มลูกค้าไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร จากการตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งไปจึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ไม่ครบกับจำนวนกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาและมีแบบสอบถามหลายชุดที่ไม่สามารถใช้ประเมินข้อมูลได้

นอกจากนี้งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาในเรื่องระบบวิธีการชำระเงินระหว่างประเทศซึ่งมีหลายวิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่รู้จัก ทำให้ยังไม่ทราบข้อมูลและวิธีการในการชำระเงินด้วยวิธีอื่น ๆ และพนักงานผู้ให้บริการบางส่วนยังไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าได้ว่าคืออะไร ทำให้การตอบแบบสอบถามอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่แท้จริง และส่งผลให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University