

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยกำหนดตัวแปรอิสระที่อาจมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ซึ่งทำการวิเคราะห์ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคารจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการ จำนวน 320 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ของธนาคาร โดยจะสอบถามผู้มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ ลิกเคิร์ต สเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด สอบถามระดับความสำคัญรูปและคุณภาพการให้บริการของธนาคาร 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ใช้บริการ โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละจำแนกตามตัวแปรอิสระ
2. วิเคราะห์ระดับความสำคัญต่อรูปแบบและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของธนาคาร ที่มีความแตกต่างในด้านเพศ โดยการหาค่า t-test (Independent) ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ค่า F-test กรณีพบว่าผลการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ ให้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's test ซึ่งกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ภูมิหลังของผู้ใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.75 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.12 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 65.00 ประกอบอาชีพรับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 49.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.88

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำแนกตามภูมิภาคของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า

3.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย

3.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคาร ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และ ด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย

3.3 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ ต่างกันต่างก็มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคาร ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และ ด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย

3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคารทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการที่พบข้อแตกต่างในรายชื่อข้อข้อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

3.5 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีระดับอาชีพ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคารทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และ ด้านกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ข้อแตกต่างในรายชื่อข้อบางข้อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

3.6 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคารทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และ ด้านกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ยกเว้น ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อแตกต่างในรายชื่อข้อบางข้อ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงมากที่สุดเกี่ยวกับการจัดรูปแบบสมุดใหม่ ให้พกพาสะดวกง่าย และควรมีการบริการที่หลากหลาย

4.2 ด้านราคา ข้อเสนอแนะมากที่สุดในเรื่องการเพิ่มอัตราดอกเบี้ย รองลงมา คือ ลูกค้าย่อยฝากบัญชีออมทรัพย์ธรรมดาหรือออมทรัพย์พิเศษที่มีเงินฝากสม่ำเสมอเมื่อครบสิ้นปีหรือวันเกิดควรมีของชำร่วย

4.3 ด้านสถานที่ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถมากกว่านี้ รองลงมา พัฒนารูปแบบปรับปรุงสวยงามสะอาดทันสมัยครบวงจร

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรแจกใบปลิวหรือประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ หรือสื่อต่างๆ ให้ประชาชนทราบเมื่อมาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์น้อย, การตอบแทนของชำร่วยธนาคารเลือกให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากที่มีจำนวนมาก ปฏิทินควรเป็นตั้งโต๊ะ

4.5 ด้านพนักงาน เกี่ยวกับการคืออยู่แล้วยิ้มแย้มแจ่มใสบริการดี ยกเว้นพนักงานฝึกงานที่ทำงานบกพร่องและผิดพลาดบ้าง รองลงมาคือ φόร์มพนักงานน่าจะใช้แบบฟอร์ม

เหมือนกันทั้งหมดเพื่อความสอดคล้องนั่นเอง

4.6 ด้านกระบวนการ เกี่ยวกับตู้ ATM ไม่เพียงพอและมีจำนวนน้อย รองลงมา คือ จัดระบบให้ดีกว่านี้

4.7 ด้านกายภาพ ความสะดวกดีและให้ความบริการลูกค้าดีมีความพอเพียงและทันต่อเหตุการณ์ รองลงมา คือ น่าจะมีการเปิดเพลงเบาๆ ในเวลาเปิดบริการเพื่อความเพลิดเพลินในการทำงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาถึงลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แยกต่างหาก มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝาก ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม แยกต่างหาก ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมด้านเพศให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือด้านพนักงาน ($\bar{X} = 4.15$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.11$)

2. ด้านอายุ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมให้ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 6800.56$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านกายภาพ ($\bar{X} = 46195.12$) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 352.19$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 311.33$)

3. ด้านสถานภาพ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมให้ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 880.60$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านกายภาพ

($\bar{X} = 4695.38$) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 352.19$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 311.32$)

4. ด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามการศึกษา โดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 6809.17$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านกายภาพ ($\bar{X} = 46195.38$) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 352.19$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 311.33$)

5. ด้านอาชีพ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมให้ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 168.50$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 228.18$) รองลงมาคือด้านสถานที่การ ($\bar{X} = 202.87$) และด้านพนักงาน ($\bar{X} = 173.79$)

6. ด้านรายได้ พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ที่จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมให้ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 6800.60$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดคือความคิดเห็นด้านกายภาพ ($\bar{X} = 46195.38$) รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 352.19$) และด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 311.33$)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคาม ที่มีต่อกลยุทธ์ตลาดบริการทั้ง 7 ด้านมีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์โดยให้คำนึงถึงรูปแบบของสมุดเงินฝากสวยงาม พกพาสะดวก มีประเภทบัญชีเงินฝากตรงตามความต้องการ ให้บริการหักบัญชีระหว่างธนาคาร ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่ใช้ในการฝาก-ถอน มีความทันสมัย ใน

ภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูงในธุรกิจธนาคาร เพื่อจะกระตุ้นและดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการมาใช้บริการของธนาคาร ควรมีการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้หลากหลาย จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องปรับกลยุทธ์การตลาดในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2. ด้านราคา เป็นอีกเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ ในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยนั้นผู้ใช้บริการมองเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยและจำนวนเงินที่เปิดบัญชีครั้งแรกอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการตัดสินใจของลูกค้าที่จะฝากเงินกับธนาคาร และทางธนาคารจะต้องปรับกลยุทธ์โดยการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าที่มียอดเงินฝากสูง ๆ เป็นราย ๆ ไป เพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับลูกค้า

3. ด้านสถานที่ ในเรื่องของ สถานที่จอดรถ เหตุอาจเป็นเพราะว่าสถานที่จอดรถของธนาคารปัจจุบันมีลักษณะแคบ ไม่มีขนาดกว้างขวาง เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในขณะเวลานั้นเดือน ซึ่งผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคามมากเป็นพิเศษ ทางออกของผู้บริหาร คือ ควรจัดหาสถานที่ให้มากกว่านี้หรือเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ เกลิมพล เวชวิธิ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ พบว่า ด้านสถานที่ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องของห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้าและมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม (เกลิมพล เวชวิธิ. 2545 : บทคัดย่อ)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ให้ความสำคัญกับ สื่อสิ่งพิมพ์มากเป็นอันดับต้น ไม่ว่าจะ เป็นสื่อด้าน โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ใบปลิวแผ่นพับ การให้ของชำร่วย ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญเป็นอันมาก ซึ่งแตกต่างจากการที่ให้พนักงานออกไปให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง อาจเป็นเพราะพนักงานไม่สามารถที่จะถ่ายทอดให้ลูกค้าเห็น ได้ดีเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรจะส่งเสริมการตลาดในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ให้เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าได้รู้ถึงประเภทของผลิตภัณฑ์บริการ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคามได้ดีที่สุด

5. ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ มาเป็นที่สุด รองลงมาคือการพนักงานความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา มีความรู้ในการบริการพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ส่วนในเรื่องของการที่พนักงานจะมีความรู้จกมักคุ้นกับลูกค้านั้น ลูกค้าให้ความสำคัญน้อยมาก

6. ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญกับความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา มากเป็นที่สุด อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันนี้การทำงานต้องมีความรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันต่อเวลา ทันต่อสถานการณ์ สะดวก ประหยัดเวลา อุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัย ย่อมทำให้ลูกค้าสามารถประหยัดเวลา ไม่ต้องรอนาน และงานวิจัยของ คณิศ ปาจุวัง ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้บริการเงินฝาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (คณิศ ปาจุวัง, 2537 : บทคัดย่อ)

7. ด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับการได้รับความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัย มากที่สุด อาจเป็นเพราะลูกค้ามาใช้บริการธนาคารนั้นจะมองเรื่องความปลอดภัยมากเป็นอันดับแรกอยู่แล้ว และในเรื่องของสถานที่ ภายในของธนาคารนั้นลูกค้ามองว่าระบบปรับอากาศและแสงสว่างมีความเพียงพอ ในขณะที่ลูกค้าได้นั่งรอคิวเพื่อที่จะทำธุรกรรมกับธนาคารนั้น ระบบปรับอากาศและแสงสว่างก็เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจมากทำธุรกรรมกับธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม ควรศึกษาผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผน ปรับปรุงกระบวนการบริการของธนาคารให้มีความพึงพอใจมากที่สุดถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขันของธุรกิจธนาคาร เพื่อช่วงชิงความเป็นเลิศทางธุรกิจธนาคาร โดยดำเนินการดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. จัดรูปแบบสมุดใหม่รูปแบบพกพาสะดวกง่าย
2. น่าจะมีบัตร ATM เป็นรูปแบบสวยงาม
3. มีบริการที่หลากหลาย

ด้านราคา ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. เพิ่มอัตราดอกเบี้ย

2. ลูกค้ารายย่อยฝากบัญชีออมทรัพย์ธรรมดาหรือออมทรัพย์พิเศษที่มีเงินฝาก

สม่ำเสมอเมื่อครบสิ้นปีหรือวันเกิดควรมีของขวัญ

ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. ช้างหน้า ไม่ค่อยสะดวกต่อการจอดรถ
2. ควรมีที่จอดรถมากกว่านี้
3. พัฒนารูปแบบปรับปรุงสวยงามสะอาดทันสมัยครบวงจร

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์น้อย, การตอบแทนของข้าราชการเลือกให้เฉพาะลูกค้าเงินฝากมาก, ปฏิทินควรเป็นตั้งโต๊ะ
2. ควรแจกใบปลิวหรือประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์หรือสื่อต่างๆ ให้ประชาชนทราบเมื่อมาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. พนักงานควรออกพบลูกค้ามากกว่านี้

ด้านพนักงาน ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. คืออยู่แล้วยิ้มแย้มแจ่มใสบริการดี ยกเว้นพนักงานฝึกงานที่ทำงานบกพร่องและผิดพลาดบ้าง

2. φόρμพนักงานน่าจะใส่แบบฟอร์มเหมือนกันทั้งหมดเพื่อความสดใส่น่ามอง

ด้านกระบวนการ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. ตู้ ATM ไม่เพียงพอและมีจำนวนน้อย, ควรเพิ่มจำนวนตู้ ATM
2. จักระบบให้ดีกว่านี้

ด้านกายภาพ ควรปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. น่าจะมีการเปิดเพลงเบาๆ ในเวลาเปิดบริการเพื่อความเพลิดเพลินในการทำงาน
2. สะอาดดีและให้ความบริการลูกค้าดีมีความพอเพียงและทันต่อเหตุการณ์

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคาม โดยเน้นศึกษาถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ว่ามีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ หรือไม่

1.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม กับสาขาอื่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ