

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้นาครกรุงศรีอยุธยาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร วัดอุปสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มลูกค้าทั้งที่ใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า เพื่อหาปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจให้กลุ่มลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้นาครกรุงศรีอยุธยา รวมถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของนาครกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. และห้างสรรพสินค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและนำไปปรับปรุงการบริการสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท.

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษานั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่กลุ่มตัวอย่างลูกค้านาครกรุงศรีอยุธยาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. และกลุ่มตัวอย่างลูกค้านาครกรุงศรีอยุธยาในห้างสรรพสินค้า

1. กลุ่มลูกค้านาครกรุงศรีอยุธยาในสถานบริการน้ำมัน ปตท.

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างลูกค้านาครกรุงศรีอยุธยาที่ใช้บริการสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ยประมาณ 25-35 ปี สถานะภาพโสด และจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และทำการประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 40,000 บาทขึ้นไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีบัญชีของนาครกรุงศรีอยุธยา จำนวน 1-2 บัญชี และไม่นิยมใช้บัตรเครดิตของนาครกรุงศรีอยุธยา นอกเหนือจากการมีบัญชีนาครกรุงศรีอยุธยา แล้วกลุ่มลูกค้ายังมีการใช้บัญชีของธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 ธนาคารเพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงแทนการฝากเงินไว้ที่ธนาคารใดธนาคารหนึ่ง ก็จะเลือกฝากหลายธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่ที่นิยมมีบัญชีของนาครกรุงศรีอยุธยาที่สุด รองลงมาคือบัญชีธนาคารกสิกรไทย และอันดับสามได้แก่บัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ ด้วยเหตุผลที่ใช้บ่อยที่สุดเพราะทั้ง 3 ธนาคารนั้นมีสาขาในห้างสรรพสินค้าเขต

กรุงเทพมหานครจำนวนมาก ซึ่งทำให้สะดวกจึงเป็นเหตุผลสำคัญว่าทำไมกลุ่มตัวอย่างจึงเลือกใช้บริการธนาคารที่มีจำนวนสาขามาก และประเภทธุรกรรมที่กลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา นิยมมาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ส่วนใหญ่เป็นธุรกรรมประเภทการฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ส่วนประเภทธุรกรรมที่มีความนิยมมาใช้บริการในปริมาณน้อย คือสินเชื่อต่างๆ การประกันชีวิต การลงทุนในกองทุนต่างๆ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

กลุ่มลูกค้าจะนิยมขยับยกระดับมาธุรกรรมที่ธนาคาร สาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และนิยมเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เพื่อความสะดวกรวดเร็วมาครั้งเดียวสามารถทำธุรกรรมได้หลายอย่าง (One Stop Service) โดยสาเหตุที่เลือกใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เนื่องจากใช้เวลาในการเดินทางจากบ้านไปยังธนาคารไม่นาน ประมาณ 11- 30 นาที เพราะกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มีเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการในช่องทางต่างๆ โดยเลือกจากใกล้บ้านและที่ทำงาน, เดินทางสะดวก รวมถึงการให้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน นอกเหนือจากนี้กลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ระบุว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยามีสาขาในช่องทางอื่นๆ นอกเหนือจากสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้ามากที่สุด รองลงมาได้แก่สาขาในห้าง Community Mall และห้าง Hyper Market และสาขาในแหล่งชุมชน ส่วนสาขาที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้่น้อยสุด ได้แก่สาขาในมหาวิทยาลัย และสาขาในสำนักงาน และการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยานั้น ส่วนใหญ่รับรู้เรื่องของผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารเฉพาะการฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน รวมถึงการชำระสินค้าและบริการ ส่วนที่เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ นั้นรับรู้่น้อยและแทบไม่เคยใช้บริการ อาทิเช่น สินเชื่อส่วนบุคคล, สินเชื่อบ้าน, สินเชื่อรถยนต์, ประกันรถยนต์, ประกันอุบัติเหตุ, อยุธยา พรบ.รถยนต์ รวมถึงการลงทุนของกองทุนรวม และการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการของธนาคารนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. นั้นสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้เหมือนกับสาขาทั่วไป และรับรู้ว่าเป็นเปิดให้บริการดีกว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยาสาขาทั่วไป และรู้ว่าเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้า

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่ได้จากการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. หลังจากได้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าส่วน

ใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับด้านพนักงานและการบริการ โดยปัจจัยในด้านพนักงานมีกิจกรรมายาทที่ดีและมีความเป็นมิตรในการให้บริการ, ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการ และพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ซึ่งสิ่งสำคัญของกลุ่มลูกค้านี้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่รวดเร็ว และพนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ เพราะกลุ่มลูกค้าชอบใช้บริการสาขาที่บริการรวดเร็วและไม่ต้องรอคิวนาน หากการให้บริการที่สาขาต้องใช้เวลาานจะทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เปลี่ยนไปใช้บริการช่องทางอื่นๆ ที่รวดเร็วกว่า นอกเหนือจากนี้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังหรือใช้เป็นเหตุผลในการตัดสินใจมาใช้บริการที่นี่ จึงทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจเรื่องของสถานที่ตั้งสาขาและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในของสาขานั้น มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ในเรื่องที่ต้องทำการปรับปรุงคือเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานควรมีการปรับปรุง โดยอาจทำการพิจารณาจากเรื่องของความกดดันในการทำงาน, เรื่องของฝึกฝนทักษะในการทำงานและด้านประสิทธิภาพทำงาน เพื่อให้ส่งมอบบริการที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. กลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในห้างสรรพสินค้า

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ที่นิยมมาใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า นั้นส่วนใหญ่มีอายุโดยเฉลี่ยประมาณ 25-35 ปี และ 36-45 ปี มีสถานะภาพโสด และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำการประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 40,000 บาทขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 1-2 บัญชี และกลุ่มตัวอย่างไม่นิยมใช้บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา นอกเหนือจากนี้ยังมีการใช้บัญชีของธนาคารพาณิชย์อื่นด้วย เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงแทนการฝากเงินไว้ที่ธนาคารใดธนาคารหนึ่ง ก็จะเลือกฝากหลายธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่ที่นิยมมีบัญชีของธนาคารกรุงเทพ เพราะเป็นธนาคารที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทยในปี 2552 ข้อมูลจากนิตยสาร Brand Age ฉบับมิถุนายน 2552 ซึ่งแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินและเป็นธนาคารที่ก่อตั้งมานานสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มลูกค้า จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่จะต้องมีบัญชีของธนาคารกรุงเทพด้วย ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นธนาคารหลัก

อาจเกิดจากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นธนาคารอันดับ 5 มีจำนวนสาขาน้อยในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 23 สาขา ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงสาขา ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการไม่บ่อย รองลงมาคือบัญชีของธนาคารกสิกรไทย และอันดับสามได้แก่บัญชีของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้วยเหตุผลที่ใช้บ่อยที่สุดเพราะทั้ง 3 ธนาคารนั้นมีสาขาในห้างสรรพสินค้าเขตกรุงเทพมหานครจำนวนมาก ซึ่งหากธนาคารกรุงศรีอยุธยายังคงมีจำนวนสาขาในห้างสรรพสินค้าน้อยกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นอาจจะมีผลทำให้ลูกค้ามีเปลี่ยนไปใช้ธนาคารอื่นที่ได้รับความสะดวกสบายมากกว่าประเภทธุรกรรมที่กลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยานิยมมาใช้บริการห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่เป็นธุรกรรมประเภทการฝากเงิน, การถอนเงิน, การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ส่วนประเภทธุรกรรมที่มีความนิยมมาใช้บริการในปริมาณน้อย คือสินเชื่อต่างๆ การประกันชีวิต การลงทุนในกองทุนต่างๆ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

กลุ่มลูกค้าที่นิยมมาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป นิยมขับรถยนต์ส่วนตัวเมื่อมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร และส่วนใหญ่นิยมเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เนื่องจากสถานีบริการน้ำมัน ปตท. นั้นมีจำนวนสาขาให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมาก จึงทำให้เกิดความสะดวก และกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มที่ชอบมาห้างสรรพสินค้าเพื่อมาทำธุระอย่างอื่นก่อน อาทิเช่น การซื้อสินค้า รับประทานอาหาร และทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคาร ดังนั้นจึงนิยมที่จะไปใช้บริการธนาคารที่มีสาขาในห้างสรรพสินค้า เพราะใช้เวลาในการเดินทางจากที่ทำงานหรือที่บ้าน ไม่นานประมาณ 11- 30 นาที เพราะกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มีเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการในช่องทางต่างจาก ใกล้บ้านและที่ทำงาน, เดินทางสะดวก รวมไปถึงการหาที่จอดรถได้ง่าย ดังนั้นกลุ่มลูกค้าจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในห้างสรรพสินค้า โดยมากนิยมใช้บริการในวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) ช่วงเย็น เวลา 16.01-18.00 น. จึงเลือกที่จะไปใช้บริการที่สาขาในห้างสรรพสินค้า นอกจากจะสะดวก หาที่จอดรถได้ง่ายแล้วยังสามารถรับประทานอาหารและเดินช้อปปิ้งได้ด้วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่ามีสาขาเปิดให้บริการที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. และทราบทราบว่าเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขา สถานีบริการน้ำมัน ปตท. สามารถทำได้เหมือนกันสาขาทั่วไป รวมถึงกลุ่มตัวอย่างการรับรู้ถึงประโยชน์จากการที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ไว้คอยให้บริการลูกค้าของธนาคาร

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่ได้จากการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่ใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้า หลังจากได้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางสำหรับด้านพนักงานและการบริการ โดยปัจจัยในด้านพนักงานในส่วนของกิริยามารยาทที่ดีและมีความเป็นมิตรในการให้บริการ, ผลลัพธ์ตรงกับความต้องการ และพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือ และ แก้ไขปัญหา กลุ่มลูกค้ารู้สึกพึงพอใจปานกลาง แต่สิ่งที่สำคัญของกลุ่มลูกค้านี้ให้ความสำคัญในเรื่องการหาที่จอดรถได้ง่าย เดินทางสะดวก มากกว่าด้านพนักงานและการบริการ

ซึ่งหากทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. พบว่าระดับความพอใจในด้านพนักงานและการบริการของกลุ่มลูกค้าธนาคาร ที่ใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. จะให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มลูกค้าในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าในสถานบริการน้ำมัน ปตท. นั้นชอบการบริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอคอยนาน การวิเคราะห์ถึงในเรื่องความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปัจจัยในด้านที่ตั้งสาขาของธนาคาร นั้นหาง่าย และเดินทางสะดวก, การตกแต่งสถานที่ สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ทันสมัย, มีสิ่งของคอยอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม, มีที่จอดรถที่สะดวกสบาย หาที่จอดได้ง่าย, ความปลอดภัยในการให้บริการ ในยามค่ำคืน, เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติ เวลา 9.30-19.30 น. แต่สิ่งที่ทำให้ลูกค้ากลุ่มที่ใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจมากคือที่ตั้งสาขาของธนาคาร หาง่าย และเดินทางสะดวก, มีที่จอดรถที่สะดวกสบาย หาที่จอดได้ง่าย เพราะกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญใน 2 ประเด็นนี้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการในช่องทางไหนเป็นหลัก

5.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การศึกษานี้พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ปริมาณการทำธุรกรรมในสาขามีจำนวนน้อยและไม่ค่อยมีลูกค้ามาใช้บริการสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สามารถสรุปประเด็นต่างๆได้ดังนี้

1. เรื่องของเวลาเปิดทำการของสาขาที่ไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

เดิมการเปิดทำการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. นั้นเปิดบริการตั้งแต่ 9.00 – 20.00 น. แต่จากการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยานิยมไปใช้บริการในช่วงเย็น เวลา 16.01-18.00 น. และช่วงบ่าย เวลา 13.01 – 16.00 น. ดังนั้นในช่วงเวลาอื่นๆ จะมีลูกค้ามาใช้บริการน้อยมาก ผู้วิจัยขอเสนอแนะในเชิงนโยบายว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยาควรพิจารณาในเรื่องเวลาเปิดทำการของสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ยกตัวอย่างอาจเปลี่ยนเป็น เปิดเวลา 11.00 – 21.00 น. ด้วยเหตุผลที่ว่าข้อมูลการสำรวจจะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่มาทำธุรกรรมในช่วงตั้งแต่ 12.01 – 20.00 น.

2. เรื่องวันเปิดทำการของสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท.

วันเปิดทำการของสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สาขาส่วนใหญ่เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันเสาร์ แต่จากการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยานิยมไปใช้บริการธนาคารแบบไม่เจาะจงวัน ขึ้นอยู่กับความต้องการและความสะดวก เฉพาะฉะนั้นในช่องทางของสาขาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ถือเป็นช่องทางพิเศษควรที่จะเปิดให้บริการทุกวัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกสะดวก และสามารถมาใช้บริการได้ทุกวัน

3. เรื่องของการบริการของพนักงานในสาขาสถานบริการน้ำมัน ปตท.

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคาร ที่ใช้บริการในสถานบริการน้ำมัน ปตท. พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการให้บริการปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนี้ส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่นี่เพราะเหตุผลคือใกล้บ้าน หรือสถานที่ทำงาน เดินทางสะดวก รวมถึงให้บริการรวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน เพราะมักจะมาธนาคารในช่วงเย็น เวลา 16.01-18.00 น. สิ่งที่สำคัญของกลุ่มลูกค้านี้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่รวดเร็วและพนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ เพราะกลุ่มลูกค้าชอบใช้บริการสาขาที่บริการรวดเร็วและไม่ต้องรอคิวนาน หากการให้บริการที่สาขาต้องใช้เวลาานาน จะทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เปลี่ยนไปใช้บริการช่องทางอื่นๆ ที่รวดเร็วกว่า ดังนั้นจึงขอเสนอแนะให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาควรจะต้องทำการปรับปรุงคือเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะในช่วงเย็น

เวลา 16.01-18.00 น. ควรให้มีพนักงานนั่งประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ให้ครบเพื่อให้บริการได้รวดเร็ว เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีคนมาใช้บริการจำนวนมาก หรือการฝึกอบรมความชำนาญในการให้บริการมากขึ้น นอกเหนือจากเรื่องการบริการที่รวดเร็วในเรื่องของการยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจจากการใช้บริการ

4. เรื่องของการรับรู้และการใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร

จากการสำรวจเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. พบว่ากลุ่มลูกค้าที่รับรู้ด้านการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เกินร้อยละ 90 ได้แก่ ธุรกรรมประเภทการให้บริการด้านเปิดบัญชีของธนาคารกรุงศรีอยุธยา, การสมัครบัตร ATM และบัตรเครดิต, การฝากเงิน, การถอนเงิน, และการโอนเงิน แต่ในส่วนของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นตัวสร้างผลประโยชน์ให้กับธนาคารนั้น การรับรู้ต่ำกว่าร้อยละ 70 ได้แก่ด้านสินเชื่อส่วนบุคคล, สินเชื่อรถยนต์, ประกันรถยนต์, ประกันอุบัติเหตุ, อยุธยา พรบ. รถยนต์, และการลงทุนในกองทุน ซึ่งหากการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าต่ำ จะส่งผลให้การใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินในช่องทางนี้ต่ำด้วย เพราะฉะนั้นทางผู้วิจัยขอเสนอแนะให้กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้มากขึ้น อาทิเช่นการใช้สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และวิทยุ รวมถึงแผ่นป้ายโฆษณาให้มากขึ้น และการประชาสัมพันธ์ ณ สาขา เพื่อให้ลูกค้าทราบ นอกเหนือจากนี้ควรจะมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น Event Activities ให้มากขึ้นเพื่อกระตุ้นในกลุ่มเป้าหมายลองใช้ผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารโดยอาจจะทำกิจกรรมร่วมกับทางสถานบริการน้ำมัน เพื่อให้เกิดการ Cross Sales กันระหว่างธนาคารกรุงศรีอยุธยากับสถานบริการน้ำมัน ปตท.

5. เรื่องของความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะด้านการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม, มีที่จอดรถสะดวกสบาย, ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการในยามค่ำคืน เพราะฉะนั้นทางผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ทางธนาคารและพนักงานสาขาของกรุงศรีอยุธยา ควรจะมั่นคงตรวจสอบและทำความสะอาดสาขาให้สะอาดชวน่าใช้บริการ รวมถึงเรื่องของการบริการอัตโนมัติ จากการเก็บแบบสอบถามพบว่าลูกค้ามีความ

พึงพอใจต่อการใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ อาทิเช่น เครื่องฝากถอนอัตโนมัติ (ATM), เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ (AUP) และเครื่องฝากเงิน (ADM) ปานกลาง เนื่องจากเครื่องบริการสกปรก และบางครั้งเครื่องเสียบ่อย ทำให้ลูกค้าไม่อยากใช้บริการ ดังนั้นควนทำการปรับปรุง ดังนั้นเนื่องจากเครื่องบริการดังกล่าวตั้งอยู่บริเวณหน้าสาขา เพราะฉะนั้นพนักงานสาขาควรมั่นดูแลรักษา เพื่อให้เครื่องพร้อมใช้งาน

เพราะฉะนั้นจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้สามารถสรุปถึง ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ปริมาณการทำธุรกรรมในสาขาจึงมีจำนวนน้อยและไม่ค่อยมีลูกค้ามาใช้บริการจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า เรื่องของเวลาเปิดทำการของสาขาที่ไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย, เรื่องวันในการเปิดให้บริการของสาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เรื่องของการบริการของพนักงานในสาขา สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เรื่องของการรับรู้และการใช้บริการผลิตภัณฑ์ธนาคารควรมีการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายทราบมากขึ้น นอกเหนือจากนี้ธนาคารควรมีการทำการส่งเสริมการตลาดที่สาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้ามาช่องทางนี้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณธุรกรรมในสาขา สถานีบริการน้ำมัน ปตท. เพิ่มขึ้น นำไปสู่การทำให้ผลประกอบการของสาขาดีขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งยังคงมีประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจในการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ศึกษาจุดคุ้มทุนในเรื่องของการขยายสาขาในสถานีบริการน้ำมันรวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อทำให้สร้างผลประกอบการแก่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในต่างจังหวัด ในการดำเนินการและสร้างผลกำไรให้กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาโอกาสและความเป็นไปได้ในการขยายสาขานาธนาคารกรุงศรีอยุธยาในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น