

## บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### 6.1 บทสรุป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง ลักษณะและพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ภายในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะและพฤติกรรม ความแตกต่างของผู้เข้าใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ระหว่างสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของการจัดตั้งสาขาของธนาคารภายในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญยิ่ง ในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน เพื่อระดมเงินออมจากประชาชน ธุรกิจต่าง ๆ และเป็นผู้รักษาเงินนั้น นำเงินส่วนนี้ไปให้กู้ยืม และลงทุนหาผลประโยชน์จากภาคธุรกิจหรือผู้ที่ต้องการใช้เงิน ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นส่วนหนึ่งของเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ หลังจากเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเงินอย่างรุนแรงส่งผลให้เกิดปัญหาความไม่เชื่อมั่นต่อระบบสถาบันการเงิน ปัญหาต่าง ๆ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งการกำหนดนโยบายการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดเทคโนโลยี และสินค้าใหม่ ๆ การขยายสาขาธนาคาร รวมทั้งบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้ธนาคารมีศักยภาพสูงการแข่งขัน

การเปิดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้านับเป็นการปฏิวัติครั้งยิ่งใหญ่ของทางธนาคารหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจขึ้น ซึ่งในขณะนั้นธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยต่างต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับปัญหาเศรษฐกิจ ค่าใช้จ่าย การแข่งขัน และเทคโนโลยีที่สามารถเข้ามาทดแทนการใช้กำลังพนักงานในการบริการได้ ด้วยต้นทุนที่สูงขึ้นทุกด้าน ทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงพยายามปรับโครงสร้างขององค์กรใหม่ มีการปรับลดจำนวนพนักงาน ลดค่าใช้จ่ายให้เหลือเฉพาะเท่าที่จำเป็น และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาบริการลูกค้าแทนกำลังคน อันจะเห็นได้จากสาขาปกติของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในช่วงหลังวิกฤติทางเศรษฐกิจ ได้มีการลดอัตราพนักงานประจำสาขาลงอย่าง

มาก และมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขึ้น เพื่อความเหมาะสม สามารถควบคุมได้ง่าย พร้อม  
ทั้งนำเครื่องอัตโนมัติเข้ามาให้บริการกับลูกค้าเพื่อช่วยลดปริมาณงานที่หน้าเคาน์เตอร์

อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องขยายฐานลูกค้าด้วยการเปิดสาขาเพิ่ม  
จึงมองแนวทางใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่ายทั้งด้านสถานที่ พนักงาน ในขณะที่เดียวกันยังเพิ่มความ  
สะดวกสบายให้กับลูกค้าของธนาคารด้านสถานที่จอดรถ เพิ่มเวลาให้บริการนอกเวลาทำการปกติ จึง  
เป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ รูปแบบต่าง ๆ ในห้างสรรพสินค้าจนกระทั่งปัจจุบัน  
ที่มีสาขาของธนาคารพาณิชย์แทบจะทุกพื้นที่และมีการแข่งขันที่สูงมาก

## 6.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลจากการศึกษา พบว่า ลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ระหว่างสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า และ สาขาที่  
เปิดบริการในเวลาปกติ จำนวน 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง ต่ำกว่า 25 ปี และ  
อายุ 25 - 35 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษาคือระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพเป็น  
พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จนถึง 10,000 - 20,000 บาทตามลำดับ  
ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-5 ปี ทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้าและ  
สาขาปกติทั่วไป

การเข้าใช้บริการกับธนาคาร ภายใน 1 สัปดาห์ จากการศึกษาสสาขาที่เปิดใน  
ห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติทั่วไป พบว่า ผู้ที่เข้าใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้  
บริการ นาน ๆ ครั้ง (ภายใน 1 เดือนประมาณ 3-4) รองลงมาคือภายใน 1 สัปดาห์จะเข้าใช้บริการ 1-2  
วันทำการเช่นเดียวกัน ทางด้านผู้ใช้บริการของธนาคารสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า  
ส่วนใหญ่นิยมเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 18.01 - 20.00 น.และผู้ที่ใช้บริการของ  
ธนาคารสาขาที่เปิดบริการในเวลาปกติ ส่วนใหญ่นิยมเข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น.เหตุผล  
ในการเลือกใช้บริการกับธนาคารทั้งสาขาในห้างสรรพสินค้าและสาขาปกติส่วนใหญ่มีเหตุผลหลักคือ อยู่  
ใกล้และสะดวก เช่นเดียวกัน

สาเหตุที่เลือกใช้บริการของธนาคารเป็นประจำ จากการศึกษา พบว่า เหตุผลที่ผู้ใช้บริการ  
เป็นประจำส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้าเป็นประจำ  
คือ เดินทางมาสะดวก และเหตุผลที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารสาขาที่เปิดบริการใน  
เวลาปกติเป็นประจำ คือ ใกล้สถานที่ทำงาน แรงจูงใจที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการของ

ธนาคารสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า คือ เวลาเปิดทำการที่มากกว่าสาขาปกติและแรงจูงใจที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการของสาขาที่เปิดบริการในเวลาปกติ คือ เดินทางสะดวก

ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการจากเครื่องอัตโนมัติเป็นหลัก และผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสาขาที่เปิดบริการในเวลาปกติ ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการจากหน้าเคาน์เตอร์

การใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า และสาขาที่เปิดบริการในเวลาปกติ ส่วนใหญ่นิยมเข้ามาใช้บริการฝาก/ถอน/โอน และ การใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติของสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า และธนาคารสาขาที่เปิดบริการในเวลาปกติ ส่วนใหญ่นิยมเข้ามาใช้บริการฝาก/ถอน/โอน

ปัญหาของการใช้บริการภายในธนาคารจากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า และสาขาปกติทั่วไปนั้นส่วนใหญ่พบปัญหาด้านเวลาในการให้บริการเช่นเดียวกัน

### 6.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จากสาขาในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. การให้บริการทางด้านพนักงาน ของธนาคาร ผู้ศึกษาเห็นว่า กลุ่มผู้บริโภคมีความพึงพอใจในด้านของพนักงานในสาขาปกติมากกว่าสาขาในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้ามีจำนวนมาก พนักงานอาจมีความพร้อมไม่เพียงพอต่อการให้บริการเพราะในส่วนของทางห้างสรรพสินค้านั้น จะมีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าในสาขาปกติ ทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอาจต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน ส่วนธนาคารในสาขาปกติพนักงานมีมากกว่า จึงมีความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับกลุ่มลูกค้ามากกว่า จึงทำให้พนักงานภายในสาขาปกติมีการบริการและเอาใจใส่ลูกค้าได้ทั่วถึงมากกว่าสาขาในห้างสรรพสินค้า

2. การให้บริการด้านอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า กลุ่มผู้บริโภคมีความพึงพอใจในบริการจากธนาคารสาขาในห้างสรรพสินค้ามากกว่า เนื่องจากห้างสรรพสินค้าเป็นศูนย์รวมที่คนนิยมเข้าไปใช้บริการ และสามารถเข้าออกได้สะดวก มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และสามารถทำธุรกรรมกับธนาคารพร้อมทั้งเดินจับจ่ายใช้สอยได้ในเวลาเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎี Transaction Cost Theory ที่กล่าวไว้ว่า องค์กรและบุคคลมักจะหาทางประหยัดค่าใช้จ่าย

เนื่องจากการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้านั้นใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่ามาก คื่นทุนเร็วกว่าและกำลังได้รับความนิยมสูง สามารถตอบสนองการใช้บริการของลูกค้าที่ไม่สะดวกจะเดินทางมาทำธุรกรรมในเวลาทำการปกติ การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าสามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น ทั้งในด้านเวลาที่เปิดมากกว่าสาขาปกติ โดยลูกค้าส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ ในการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นหลักยิ่งในช่วงต้นเดือนกับปลายเดือนยิ่งมากเป็นพิเศษ อุปสรรคของการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า คือ การเปิดให้บริการทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ส่งผลให้เกิดปัญหาในการจัดคนปฏิบัติงาน ถ้าจัดไม่ดีจะส่งผลให้เกิดต้นทุนสูงขึ้นในส่วนของค่าล่วงเวลา และสภาพชีวิตของพนักงาน สำหรับแนวโน้มการแข่งขันของการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าของทางธนาคาร จะขยายสาขาต่อไปเรื่อย ๆ เพราะสาขาปกติต้องใช้ต้นทุนที่มากกว่าในการเปิดสาขารวมถึงต้องใช้เวลานานในการเตรียมการ ส่วนในอนาคตจะไม่มีกาเปิดสาขาปกติมาเปิดสาขาในห้างแทนยกเว้นแต่จะมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น หมดสัญญาเช่าแล้ว ถ้าจะเช่าต่อก็แพงเกินไป

3. การเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริโภคมีความรู้สึกที่พนักงานได้รับการอบรมในด้านพฤติกรรมที่ควรกระทำต่อลูกค้า และมีการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อให้เป็นที่น่าประทับใจและเพื่อกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป มีการวัดผลระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นรูปแบบ เพื่อให้สามารถนำมาหาข้อแก้ไข และปฏิบัติให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ธนาคารในสาขาปกติมีพนักงานในปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ มีระบบการจัดการปัญหาที่ดี และรวดเร็วจึงสามารถรับฟังคำร้องเรียน และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ธนาคารสาขาปกติมีพื้นที่ในการให้บริการที่กว้างขวางสามารถนำเทคโนโลยีในการให้บริการลูกค้ามาติดตั้งจำนวนมากและธนาคารสาขาปกติมีการจัดรูปแบบการให้บริการที่ดีกว่าสาขาในห้างสรรพสินค้า เนื่องด้วยขนาดของพื้นที่ในห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดจำกัด

#### 6.4 ผลการศึกษาความคุ้มค่าทางการลงทุนของสาขาในห้างสรรพสินค้า

จากการศึกษาสาขาที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้านั้น พบว่าเป็นการขยายเครือข่ายสาขาของธนาคารได้อีกช่องทางหนึ่งและเป็นการเปิดขึ้นมาเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้าและเข้ามาใช้บริการของธนาคารไปด้วย ส่งผลให้ธนาคารมีโอกาสในการขยายฐานลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งการเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้านั้นจะมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่เกิดขึ้นน้อยกว่าเนื่องจากสาขาภายในห้างสรรพสินค้าจะใช้การเช่าพื้นที่แทนการสร้างตัวอาคารเอง โดยจะทำการเช่าพื้นที่ของทางห้างแล้วทำการตกแต่งใหม่ ฉะนั้นการลงทุนที่ต่ำกว่าส่งผลให้คื่นทุนเร็วกว่า

ระยะเวลาในการคຸ່ມทุนของสาขาที่เป็ดทำการภายในห้างสรรพสินค้าจะอยู่ที่ประมาณ 3 ปี ก็ถึงจุดคຸ່มทุนแล้ว ทางธนาคารก็จะทำการต่อสัญญาเช่าต่อไป ถึงแม้ว่าสาขาในห้างสรรพสินค้าจะไม่สามารถสร้างกำไรหรือให้ผลตอบแทนได้มากเท่ากับสาขาที่เป็ดตามปกติ แต่สาขาในห้างสรรพสินค้าก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ และมีแนวโน้มที่จะขยายสาขาต่อไปเรื่อย ๆ

## 6.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขรายได้ กำไร หรือต้นทุน ทำให้มีผู้ประกอบการส่วนใหญ่อาจจะไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงได้มากนัก แต่เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและการคำนวณผู้วิจัย จึงได้ตั้งสมมติฐานทางตัวเลขขึ้นมาเพื่อให้เห็นภาพต้นทุนทางด้านต่าง ๆ ซึ่งตัวเลขนี้อาจจะไม่ครอบคลุมต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง ๆ ได้ทั้งหมด

## 6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะทำการศึกษากับองค์กรอื่น หรือหาปัจจัยในการกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการประกอบการมากขึ้น เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์เป็นองค์กรใหญ่ ความหลากหลายในการจูงใจให้บริการอาจมีความแตกต่างกัน
2. อาจมีการศึกษาบรรยากาศภายในองค์กร และเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อหาจุดร่วมที่ทำให้ทุกคนทำงานมีประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาหาแรงจูงใจด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มเติมที่จะช่วยการทำนายความพึงพอใจให้ได้มากขึ้น โดยอาจใช้ทฤษฎีอื่นๆ เพื่อมาอธิบายเรื่องของแรงจูงใจครั้งต่อไป
4. ควรนำข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ทักษะคนคิด หรือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณภาพการให้บริการของแต่ละสาขา ความมั่นคง หรือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมาพิจารณาประกอบการศึกษาเพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้อง และสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น