

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือประชากรที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารออมสินในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 7 สาขา คือ สาขาเพชรบุรี จำนวน 81 ตัวอย่าง สาขาสะพานจอมเกล้า จำนวน 81 ตัวอย่าง สาขาท่ายาง จำนวน 87 ตัวอย่าง สาขาบ้านแหลม จำนวน 44 ตัวอย่าง สาขาเขาย้อย จำนวน 39 ตัวอย่าง สาขาชะอำ จำนวน 57 ตัวอย่าง และสาขาหนองหญ้าปล้อง จำนวน 11 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 แล้ว

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยแวดล้อมของธนาคาร และภาพพจน์ของธนาคารในมุมมองของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยได้ทำนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการของธนาคารที่สาขาราชบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.942

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ในรูปตารางค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-35 ปี ร้อยละ 42.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุดร้อยละ 46.25 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง ถึงร้อยละ 38.25 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .49) ผลการศึกษาตามรายด้านพบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการรับรู้ข่าวสาร

ผลการศึกษาตามรายข้อในแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .63) โดยข้อธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .75)

ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .56) โดยข้อธนาคารมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .70)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .59) โดยข้อพนักงานธนาคารแต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .59)

ด้านการรับรู้ข่าวสาร โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .60) โดยข้อลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .78)

ส่วนที่ 3 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์ของธนาคารออมสินของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .42) ผลการศึกษาตามรายด้านพบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ด้าน ระดับเห็นด้วย 2 ด้าน

ผลการศึกษาตามรายชื่อในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านความมั่นคง โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .48) โดยข้อธนาคารมีความมั่นคงเพราะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลเป็นประกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = .57)

ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .57) โดยข้อการใช้บริการของลูกค้าทุกครั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .58)

ด้านบทบาททางสังคม โดยรวม พบว่า ลูกคามีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .52) โดยข้อโครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน ปลูกฝังนิสัยการออมทรัพย์ให้เกิดแก่เด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .63)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 5 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการทดสอบผลปรากฏว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินเขตจังหวัดเพชรบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกับระดับปานกลาง (ค่าทดสอบ 3.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ามีทัศนะต่อปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับสูงกว่า 3.00 สรุปว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการทดสอบผลปรากฏว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกับระดับปานกลาง (ค่าทดสอบ 3.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ามีทัศนะต่อภาพพจน์ของธนาคารออมสินทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่า 3.00 สรุปว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน ซึ่งจากการทดสอบผลปรากฏดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มอายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีทัศนต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกัน ซึ่งจากการทดสอบผลปรากฏดังนี้

ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ
จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนะต่อภาพพจน์ของ
ธนาคารออมสินทั้งโดยรวมด้านความมั่นคงและด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สรุปได้ว่าเป็นไป
ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ
จำแนกตามกลุ่มอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้าที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์
โดยรวมด้านความมั่นคงและด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกันสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มการศึกษาต่างกัน มีทัศนะ
ต่อภาพพจน์โดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนด้านความมั่นคง ด้านคุณภาพการบริการและด้านบทบาททาง
สังคมแตกต่างกัน สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มอาชีพต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์

โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แตกต่างกันเฉพาะด้านคุณภาพการบริการ สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามรายได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีกลุ่มรายได้ต่างกัน มีทัศนะต่อภาพพจน์โดยรวมด้านความมั่นคงและด้านบทบาททางสังคมแตกต่างกัน สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .551$) ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของธนาคารออมสิน สรุปได้ว่า ปัญหาของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด คือ Call Center ของธนาคารติดต่อยาก ไม่สะดวก จำนวน 47 คน รองลงมา คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย จำนวน 26 คน และน้อยที่สุด คือ ตัวอักษรในสมุดคู่มือ เล็กเกินไป จำนวน 3 คน ส่วนข้อเสนอแนะ มากที่สุด คือ ควรเพิ่มเครื่องปรับยอดสมุดบัญชีอัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 82 คน รองลงมา คือ ควรมีระบบบัตรคิวเพื่อความสะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 65 คน และน้อยที่สุด คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธนาคาร จำนวน 4 คน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการให้ความสำคัญกับ ท่าเลที่เหมาสมสะดวกต่อการเดินทาง ระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการกับทางธนาคาร แต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย โดยรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารจากวิทยุ โทรทัศน์ มากที่สุด สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลให้ธนาคารนำไปใช้ปรับปรุงการทำงาน การกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ตรงเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาริณี สงอักษร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัดสาขายะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงเป็นที่ยอมรับด้านคุณภาพบริการและด้านการมีบทบาทต่อสังคมส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของธนาคารในภาพรวมที่อยู่ในระดับดีมาก

ได้แก่ ความก้าวหน้าของการให้บริการ มาตรฐานและประสิทธิภาพของการบริการ คุณภาพของพนักงานและการต้อนรับ และความพร้อมของอาคารสถานที่

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมและภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่าอยู่ในระดับสูง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือปัจจัยสภาพแวดล้อมและภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีต่อธนาคารแสดงให้เห็นว่าทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคารดีกว่าที่ตั้งเป้าไว้และอยู่ในเกณฑ์สูง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันธนาคารมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการนำนักบริหารมืออาชีพเข้ามาบริหารปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อการแข่งขัน มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมมากมาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ภาพพจน์ของธนาคารต่อสาธารณชนดีขึ้น ทำให้ปัจจัยสภาพแวดล้อมและภาพพจน์ของธนาคารออมสินในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ พบว่าอยู่ในระดับสูง

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการทดสอบปรากฏว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสินมีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวแปรอิสระซึ่งมีความหลากหลาย มีความคิดเห็น ความเข้าใจ ข้อมูล ทัศนคติแตกต่างกันตามปัจเจกบุคคล ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีเพียงอายุและอาชีพเท่านั้น ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่แตกต่างกัน และยังพบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก ผลการทดสอบปรากฏว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการทดสอบนี้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน ถ้าปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งดีก็จะส่งผลต่อปัจจัยอีกตัว ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการและการรับรู้ข่าวสาร เพื่อให้ภาพพจน์ของธนาคารออมสินดี ส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารมีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีเพียง อายุและอาชีพเท่านั้น ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ แตกต่างกัน และยังพบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาพพจน์ธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขตจังหวัด เพชรบุรี มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ภาพพจน์ธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับภาพพจน์ของธนาคารออมสิน เขตจังหวัดเพชรบุรีในทัศนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .42) พิจารณารายด้าน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านความมั่นคง เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก เนื่องจากมีผลโดยตรงกับเงินฝากของลูกค้า ซึ่งด้านความมั่นคงนี้ ธนาคารออมสินเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน ซึ่งกำกับการดำเนินงานต่างๆของธนาคาร รัฐบาลจะทำการกำกับประกันเงินฝากและภาระทางการเงินอื่นๆของธนาคาร จึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ฝากเงิน ดังนั้นธนาคารควรใช้ความได้เปรียบในส่วนนี้สร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

1.2 ด้านคุณภาพการบริการ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการ ฝาก ถอน โอน เงินสด เป็นจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในเวลา 10.00 – 12.00 น. ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งกลไกสำคัญในเรื่องนี้คือตัวพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์กร จึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และมีการบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลายและครอบคลุม และควรจัดเจ้าหน้าที่รับบริการให้เพียงพอกับลูกค้าในช่วงเวลาดังกล่าว และเน้นการบริการอย่างมีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

1.3 ด้านบทบาททางสังคม ลูกค้าต้องการเห็นธนาคารมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีการบริการลูกค้าได้ทุกระดับอย่างเสมอภาค มีคณะผู้บริหารที่มีความซื่อสัตย์ และมีความสามารถ น่าเชื่อถือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นธนาคารควรตระหนักในข้อเหล่านี้ และควรสร้างภาพลักษณ์ให้ตรงตามที่ลูกค้ามีความปรารถนา เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและรักษาชื่อเสียงให้คงอยู่ได้ต่อไป

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของธนาคารออมสิน พบว่าความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .49) พิจารณารายด้าน มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านสถานที่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทำเลที่ตั้งของธนาคาร สถานที่ให้บริการภายในธนาคาร กว้างขวางเพียงพอ การจัดตกแต่งสถานที่สำหรับไว้บริการลูกค้า บริเวณภายในและภายนอกอาคารของธนาคาร สวยงามและสะอาด ความเพียงพอและความสะอาดของสถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัยในธนาคาร การติดป้ายบอกชื่อแผนกงานให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทางธนาคารออมสิน ควรที่จะให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ปัจจุบันพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไป นิยมที่จะมาใช้บริการห้างสรรพสินค้า ดิสเคอร์สโตร์ ต่าง ๆ มาก เพราะนอกจากจะมาจับจ่าย ซื้อสินค้าต่าง ๆ แล้วยังสามารถที่จะใช้บริการในด้านอื่น ๆ ได้อีก ไม่ว่าจะเป็นชำระค่าบริการเครดิต ชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ ดังนั้นทางธนาคารควรที่จะขยายสาขาเพิ่มเข้ามาในห้างสรรพสินค้า ดิสเคอร์สโตร์ ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย นอกจากนั้นเวลาเปิด-ปิด ของธนาคารที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าจะไม่ตรงกับสาขาของธนาคารทั่วไป โดยจะเปิดทำการสายกว่าและจะปิดทำการช้ากว่า เวลาจะไม่ตรงกัน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ มากขึ้น การเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า และดิสเคอร์สโตร์ต่าง ๆ ยังอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จะจดให้กับลูกค้า อีกทั้งในเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งทางห้างฯ เองก็มีระบบรักษาความปลอดภัยอยู่แล้วในเบื้องต้น เมื่อธนาคารเข้าไปตั้งก็จะมีระบบรักษาความปลอดภัยของทางธนาคารเองอีกชั้นหนึ่ง ก็จะเป็นการเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ

2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญและมีผลต่อการบริการเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ธนาคารควรปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ให้ทันสมัย ควรเพิ่มเครื่องปรับยอดสมุดบัญชี เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอและยังเป็นการลดปริมาณงานลง เนื่องจากลูกค้าสามารถดำเนินการเองได้ ทำให้ไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน เป็นการลดรายจ่ายธนาคารในระยะยาว นอกจากนั้นควรมีระบบบัตรคิวเพื่อความสะดวกของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการประมาณการเรื่องเวลาได้และทราบว่าตนเองต้องรอนานแค่ไหน จะได้วางแผนได้ถูก เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทางอ้อม

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ธนาคารควรมีการคัดเลือกพนักงาน จัดอบรมในด้านต่าง ๆ ให้มีความรู้ความสามารถ ให้บริการลูกค้าด้วยใจดูแลเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสุภาพอ่อนน้อมให้บริการลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน แต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีความชำนาญและรอบรู้ในบริการของธนาคารเป็นอย่างดี นอกจากนั้นต้องมีความซื่อตรงและซื่อสัตย์ในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ส่งผลดีต่อตัวลูกค้า และภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร

2.4 ด้านการรับรู้ข่าวสาร ปัจจุบันการรับรู้ข่าวสารมีความสำคัญต่อการดำเนินการเป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการจะสามารถสื่อสารกับลูกค้า แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ดังนั้นธนาคารควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในด้านนี้ โดยมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ ซึ่งในปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีเว็บไซต์ของธนาคาร หรือการจัดส่งเป็นจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ทางธนาคารยังสามารถส่งทาง MMS หรือ SMS ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เมื่อต้องการจะเสนอข่าวสารประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ออกไป และนอกจากจะประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าของธนาคารแล้ว ก็ยังสามารถที่จะประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคคลทั่วไป ที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคารได้ เพราะอาจจะมาเป็นลูกค้าของเราในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลงานวิจัยในครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นของลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อาจทำให้ผลการวิจัยจึงมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป อาจทำการวิจัยขึ้นในลักษณะเดียวกันเมื่อช่วงระยะเวลาดังกล่าวผ่านพ้นไปได้ระยะหนึ่ง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. นอกเหนือจากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการแล้ว ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ทักษะคิดและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. อาจใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อลดเวลาในการเก็บข้อมูลและเพิ่มความหลากหลายของข้อมูล รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลด้วย
4. ควรนำรูปแบบการวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีศักยภาพต่อไป