

## บทที่ 4

### สรุปผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อ การใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้ำธนาคารพาณิชย์ และศึกษาปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ โดยทำการศึกษาผู้ฝากเงินกับธนาคารใหญ่ 4 ธนาคาร จำนวนตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการการศึกษาสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไป
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก
- 3) ปัญหาในการใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 190 คน พบว่า ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการธนาคาร 1 และธนาคาร 3 เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง สำหรับธนาคาร 2 และธนาคาร 4 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย ผู้ที่มาใช้บริการธนาคารโดยมากจะเป็นกลุ่มคนหนุ่ม-สาว ที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 20-39 ปี พนักงานเอกชนนิยมที่จะใช้บริการจากธนาคารมากกว่าอาชีพอื่น และเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีให้ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคาร ฐานเงินเดือนของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารส่วนมากจะได้รับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฝากเงินของธนาคารพาณิชย์ ตาม Loanable Fund Theory คือ อัตราดอกเบี้ยจะมีผลต่อการฝากเงิน และจากงานต่าง ๆ ทำให้ทราบว่ายังมีปัจจัยที่จะมีผลต่อการเลือกฝากเงินในแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

- อัตราดอกเบี้ย
- ความพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์
- ทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน
- ความน่าเชื่อถือของธนาคารไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง, ฐานะกิจการ, ขนาดของอาคารที่ทำการ
- ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงาน
- บรรยากาศภายในและโดยรอบ อาคารที่ทำการ

### อัตราดอกเบี้ย

ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และผลจากการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า ปัจจัยในด้านอัตราดอกเบี้ยสูงไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการใช้บริการด้านเงินฝากจากธนาคารต่าง ๆ เนื่องจากดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ถูกกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย จึงทำให้แต่ละธนาคารมิได้ใช้กลยุทธ์ด้านราคาเป็นตัวกำหนดในเรื่องของดอกเบี้ย ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยของแต่ละธนาคารค่อนข้างที่จะใกล้เคียงกันในอัตราที่ต่ำและมีแนวโน้มที่จะลดลง ประกอบกับตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นหนุ่มที่เพิ่งจะมียานประจำ มิใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้จากดอกเบี้ยรับ หากแต่มีรายได้จากเงินเดือนประจำที่ค่อนข้างต่ำในขณะที่มีการใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงมองในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยในภาพรวมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งหากดอกเบี้ยจากเงินฝากสูงคาดว่าจะส่งผลให้ดอกเบี้ยเงินกู้สูงตามไปด้วย

### ความพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยในด้านความพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ จากการสอบถามพบว่า ความสะดวกและรวดเร็วในการที่จะเบิกใช้เงิน ธนาคารมีความปลอดภัยในการรักษาเงิน มีความจำเป็นเนื่องจากเงินเดือนถูกจ่ายผ่านทางธนาคาร ความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระเงิน ความรวดเร็วในการให้บริการ

### ทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน หรือที่บ้าน

ปัจจัยในด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงานและที่บ้าน พบว่าปัจจุบันเวลาเป็นสิ่งที่มีค่าและมีความสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางไปมาที่สะดวกในการมาใช้บริการที่ธนาคาร ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาค่อนข้างมาก

### ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง, ฐานะกิจการ, ขนาดของอาคารที่ทำการ

จากเหตุการณ์ที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ถูกปิดกิจการลง ส่งผลให้ปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง, ฐานะกิจการ, ขนาดของอาคารที่ทำการ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญ

ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงาน

ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงาน และการรู้จักสนิทสนมกับพนักงานที่ทำงานในธนาคารที่มาใช้บริการนั้นไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการมาใช้บริการ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความประทับใจในการบริการที่จะได้รับจากพนักงานมากกว่า

บรรยากาศภายในและโดยรอบ อาคารที่ทำการ

แต่เดิมผู้ใช้บริการจะนิยมที่จะใช้บริการกับธนาคารที่มีขนาดใหญ่โต เนื่องจากเห็นว่าธนาคารที่มีสถานที่ใหญ่โตน่าจะมีความมั่นคง ซึ่งจากการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามก็ยังคงให้ความสำคัญกับสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างมาก โดยสถานที่ที่ต้องใหญ่โตมีความกว้างขวาง สะอาด เรียบร้อย ป้ายบอกตำแหน่งจุดให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน ความสะดวกในด้านการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีความสะดวกรวดเร็ว

ปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์

ปัญหาในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ช่องการให้บริการน้อยทำให้ต้องรอนาน ในส่วนของปัญหาด้านการบริการของธนาคารนั้นทุกธนาคารควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และเครื่องมือ เทคโนโลยีให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริการของธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจการให้บริการที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นในส่วนของปัญหาที่ถึงแม้จะมีร้อยละในจำนวนที่น้อยแต่มีความหมายในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันกันสูง จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของการมีมนุษย์สัมพันธ์ และความใส่ใจในการทำงานของพนักงานขาด เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจในการรับบริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเงินฝากประจำของแต่ละธนาคารจะมีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป ซึ่งเจ้าของเงินฝากดังกล่าวมักมิได้มาใช้บริการที่ธนาคารทุกวัน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งกำหนดมาจากตัวอย่างแบบบังเอิญมิใช่ตัวแทนของกลุ่มข้อมูลที่แท้จริง หากจะให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลที่แท้จริงคงจะต้องทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างข้อมูลที่สามารถจะเป็นฐานข้อมูลที่แท้จริงได้

ในส่วนของการให้บริการของธนาคารควรที่จะให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ให้บริการ เช่น เคาน์เตอร์สำหรับใส่เอกสารการฝาก/ถอนเงิน เคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงิน ความกว้างขวางของสถานที่ ความสะดวกในการเข้า-ออก ความชัดเจนของป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการต่าง ๆ ความสะดวกของบริเวณสถานที่จอดรถ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ และเครื่องมือ เทคโนโลยีให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยที่ต่อจากนี้ไปการแข่งขันในธุรกิจธนาคารคงมิใช่แต่การพิจารณาถึงแต่เพียงปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น แต่การให้บริการทั้งในด้านความทันสมัยทางเทคโนโลยีและรูปแบบที่ได้มีการพัฒนาออกมาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งคงต้องทำการพิจารณาถึงความประทับใจและความพอใจในการมาใช้บริการและเวลาที่ผู้ใช้บริการจะต้องเสียไปในการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง เพราะจากนี้ไปเวลาของผู้มาใช้บริการและความประทับใจจะเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการจะทำการพิจารณาเป็นอันดับแรก