

บทที่ 2

ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทบัญชีเงินฝากประจำของลูกค้านาคารพาณิชย์หนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา ดังนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝากเงิน

จากทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์นั้นถือว่า รายได้รวมทั้งหมดของผู้บริโภค คือรายได้ในทางเศรษฐกิจและรายได้อื่นที่มีไว้รายได้ในทางเศรษฐกิจ (เงินโอนทั่วไป) สำหรับรายได้ในทางเศรษฐกิจนั้น ผู้บริโภคจะได้รับในรูปผลตอบแทนของปัจจัยการผลิต ซึ่งได้แก่ ค่าจ้าง ค่าเช่า ดอกเบี้ย และกำไร จากรายได้ทั้งหมดนั้น ผู้บริโภคจะแบ่งรายได้นี้ออกเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งจะนำไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภค และส่วนที่เหลือจะเก็บออมเอาไว้ ดังนั้นจึงสามารถแสดงการจัดสรรรายได้ของผู้บริโภคในรูปของสมการได้ดังนี้

$$Y (\text{รายได้}) = C (\text{การบริโภค}) + S (\text{การออม})$$

$$\text{หรือ } S (\text{การออม}) = Y (\text{รายได้}) - C (\text{การบริโภค})$$

1) ทฤษฎีการออมทรัพย์และการลงทุน

ทฤษฎีการออมและการลงทุนของสำนักคลาสสิก อธิบายว่าเงินทำหน้าที่เป็นเพียงสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Medium of Exchange) เท่านั้น แสดงว่าจะไม่มีการออม (Saving) ใดๆ ทั้งสิ้น เพราะเงินจะถูกใช้จ่ายหมด แต่ถ้ามีการออม แสดงว่าเงินจะทำหน้าที่เพิ่มขึ้น คือ ทำหน้าที่เป็น “แหล่งสะสมมูลค่า” (Store of Value) ด้วย แต่มีข้อแม้ว่า เงินออมทั้งหมดจะต้องถูกนำไปใช้จ่ายในรูปของการลงทุนหมด ซึ่งสำนักคลาสสิกเชื่อว่ากลไกที่ทำให้การออมเท่ากับการลงทุนนั้น ก็คืออัตราดอกเบี้ยนั่นเอง โดยการออมจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือแปรผันตามอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ผู้บริโภคก็จะยินดีออมทรัพย์เพิ่มมากขึ้นด้วยการลดการบริโภคให้น้อยลง อาจกล่าวได้ว่า การออมก็คือความพึงพอใจที่จะได้ดอกเบี้ยเป็นผลตอบแทนนั่นเอง เขียนเป็นรูปสมการได้ดังนี้

$$S = f(r); \frac{ds}{dr} > 0$$

โดยที่ S = การออมทั้งหมด (Saving), r = อัตราดอกเบี้ย (rate of interest)

ส่วนการลงทุน ก็ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยเช่นเดียวกัน แต่จะแปรผันในทางตรงกันข้าม คือแปรผกผันกับอัตราดอกเบี้ย กล่าวคือถ้าอัตราดอกเบี้ยสูง การลงทุนจะมีน้อย เพราะการลงทุนเปรียบเสมือนความต้องการที่จะนำเงินทุนมาใช้จ่ายในการซื้อสินค้าทุน อัตราดอกเบี้ยจึงเปรียบเสมือนค่าใช้จ่ายในการที่จะให้ได้มาซึ่งเงินทุน (Cost of Fund) นั่นเอง ดังนั้น ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูง การที่จะให้ได้มาซึ่งเงินทุนก็ย่อมเสียค่าใช้จ่ายสูง การลงทุนจึงมีน้อย สามารถเขียนความสัมพันธ์ระหว่างการลงทุนกับอัตราดอกเบี้ยได้ดังนี้

$$I = f(r); \quad \frac{dI}{dr} < 0$$

โดยที่ I = การลงทุนทั้งหมด (Investment)

r = อัตราดอกเบี้ย (rate of interest)

ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยจะเป็นตัวที่คอยปรับให้การออมเท่ากับการลงทุนอยู่เสมอ ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูง การออมจะมากกว่าการลงทุน ผู้ออมจะแข่งขันกันเองในการที่จะให้นักลงทุนกู้ยืม ผลของการแข่งขันจะทำให้อัตราดอกเบี้ยค่อยๆ ลดลง การออมก็จะค่อยๆ ลดลง ขณะเดียวกันการลงทุนก็จะค่อยๆ เพิ่มขึ้น ในที่สุดอัตราดอกเบี้ยก็จะกลับมาอยู่ ณ ระดับดุลยภาพ การออมก็จะกลับมาเท่ากับการลงทุน ในทำนองเดียวกัน ถ้าอัตราดอกเบี้ยต่ำ การลงทุนจะมีมากกว่าการออม นักลงทุนจะแข่งขันกันเองในการกู้ยืมเงินทุนมาใช้ซื้อสินค้าทุน ผลของการแข่งขันดังกล่าว จะทำให้อัตราดอกเบี้ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น การออมก็จะค่อยๆ เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันการลงทุนก็จะค่อยๆ ลดลง ในที่สุดอัตราดอกเบี้ยก็จะกลับมาอยู่ ณ ระดับดุลยภาพ การออมก็จะกลับมาเท่ากับการลงทุนอีก

2) ทฤษฎีความพึงพอใจในหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง (Liquidity Preference Theory)

ทฤษฎีความพึงพอใจหลักทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูง ของ จอห์น เมย์นาร์ด เคนส์ (John Maynard Keynes) อธิบายว่า อัตราดอกเบี้ยจะถูกกำหนดโดยอุปสงค์การถือเงิน (Demand for Money) และอุปทานของเงินในระบบเศรษฐกิจ (Supply of Money)

สำหรับอุปสงค์ต่อการถือเงินนั้น เคนส์ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะถือเงินสดไว้ เพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการถือเงินไว้ใช้จ่ายประจำวัน (Transactions Demand for Money) การถือเงินประเภทนี้ จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับรายได้และระยะเวลาที่จะได้รับเงินงวดใหม่ ถ้ามีรายได้มาก และระยะเวลาได้รับเงินแต่ละงวดห่างกันมาก ปริมาณเงินที่ต้องการถือไว้ใช้จ่ายประจำวัน ก็จะมาก เพราะเมื่อรายได้มากแล้ว ความต้องการ ในการซื้อหาสินค้าหรือบริการก็ย่อมมีมากขึ้นด้วย

2. ความต้องการถือเงินเพื่อไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน (Precautionary demand for money) การถือเงินประเภทนี้จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับรายได้ สภาพแวดล้อม ตลอดจนโอกาสที่จะพึงบริการทางสังคมจากรัฐบาล กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้สูงหรือมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับอนาคตของตนมาก ก็จะมีเงินประเภทนี้ไว้มาก

3. ความต้องการถือเงินเพื่อเก็งกำไร (Speculative Demand for Money) การถือเงินประเภทนี้ จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบัน และการคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในอนาคต เช่น ถ้าประชาชนคาดว่าอัตราดอกเบี้ยจะสูงขึ้น เขาจะถือเงินไว้เป็นจำนวนมากเพื่อรอซื้อหลักทรัพย์ โดยหวังจะหากำไรจากหลักทรัพย์เมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลง ในทางตรงกันข้าม ถ้าประชาชนคาดว่าอัตราดอกเบี้ยในอนาคตจะต่ำกว่าปัจจุบัน เขาจะพยายามปล่อยเงินออกไปโดยการซื้อหลักทรัพย์ต่างๆ (หรือถือเงินสดไว้ น้อย) เพื่อหวังกำไรจากการขายหลักทรัพย์เมื่ออัตราดอกเบี้ยลดลงไปอีก

ส่วนอุปทานของเงินในระบบเศรษฐกิจ หมายถึง ปริมาณเงินทั้งหมดที่กำลังใช้หมุนเวียนอยู่ในระบบเศรษฐกิจในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งได้แก่ เหรียญกษาปณ์ ธนบัตร และเงินฝากกระแสรายวันของระบบธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ฝากสามารถสั่งจ่ายเป็นเช็คได้ อุปทานของเงินจะมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเงินของรัฐบาลเป็นสำคัญ โดยมีได้ขึ้นกับอัตราดอกเบี้ยแต่อย่างใด และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในระยะเวลาสั้นแล้ว อุปทานของเงินจะมีจำนวนคงที่

ระดับอัตราดอกเบี้ยคลยภาพ กำหนดขึ้นจากอุปสงค์ต่อการถือเงิน และอุปทานของเงินที่กำลังหมุนเวียนอยู่ในระบบเศรษฐกิจ แต่เนื่องจากอุปทานของเงินมักไม่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในระยะเวลาสั้น ดังนั้นระดับอัตราดอกเบี้ยจึงเปลี่ยนแปลงไปตามอุปสงค์ต่อการถือเงินเป็นสำคัญ

3) ทฤษฎีปริมาณเงินในรูปแบบการถือเงินสด (The Cash-balance Approach)

ทฤษฎีปริมาณเงินในรูปแบบการถือเงินสดของนักเศรษฐศาสตร์สำนักเคมบริดจ์ อธิบายว่า การที่ประชาชนยินดีที่จะถือเงินสด โดยปราศจากผลตอบแทนนั้น เพราะเงินมีอรรถประโยชน์ในตัวของมันเอง เนื่องจากเงินนั้นทำให้คนมีอำนาจที่จะจับจ่ายใช้สอยได้ทันที เงินจึงให้บริการของความสะดวกแก่ผู้ถือ ยิ่งกว่านั้น การที่คนเราเป็นเจ้าของเงิน ยังสามารถซื้อของได้ในเงื่อนไขที่ได้เปรียบถ้าหากมีโอกาส และยังทำให้เราสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ในอนาคตที่ไม่แน่นอนอีกด้วย นอกจากนี้ความต้องการถือเงินยังขึ้นอยู่กับความมั่งคั่ง รายได้ ค่าเสียโอกาส ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ เช่น อุปนิสัยของบุคคล ระบบการจ่ายเงินชดเชยของสังคม และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น ดังนั้น ฟังก์ชันความต้องการ ถือเงินจึงสรุปได้ดังนี้

$$Md = f(W, PY, i, rk, rc, U, X)$$

โดย Md = ความต้องการถือเงินสด

W = ความมั่งคั่ง

PY = รายได้ที่เป็นตัวเงิน

i = อัตราดอกเบี้ย

rk = ผลตอบแทนจากเครื่องมือประเภททุน รวมทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคคงทนถาวร

rc = ผลตอบแทนของสินค้า

U = อรรถประโยชน์ของเงิน

X = ปัจจัยอื่นๆ เช่น อุปนิสัยใจคอของบุคคล ความสะดวกรวดเร็วของการสื่อสาร
คมนาคม ความหนาแน่นของประชากร ระบบการจ่ายเงินชดเชยทางสังคม
 เป็นต้น

ความต้องการถือเงิน Md มีความสัมพันธ์กับ W และ PY ในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กับ i , rk และ rc ในเชิงลบ ดังนั้นความต้องการปริมาณเงินส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับขนาดโดยเปรียบเทียบของสินทรัพย์ที่มีใช้เงิน และถ้าหากว่าปริมาณเงินเปลี่ยนแปลงไป ระดับราคาของสินค้าจะเปลี่ยนแปลงไปมากกว่าหรือน้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงของปริมาณเงินก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลตอบแทนของสินทรัพย์ที่มีใช้เงิน

4) ทฤษฎีการบริโภคตลอดช่วงอายุขัย (The Life Cycle Hypothesis)

ทฤษฎีการบริโภคตลอดช่วงอายุขัยของ ฟรังโก โมดิกลีอานี (Franco Modigliani) อธิบายว่าการตัดสินใจในการบริโภคของครัวเรือนค่อนข้างมีเสถียรภาพตลอดวงจรชีวิต เมื่อเทียบการบริโภคกับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับตลอดชีวิต เพราะเชื่อว่าการบริโภคไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ในขณะนั้น แต่ขึ้นอยู่กับรายได้ตลอดช่วงอายุขัยทั้งหมด ดังนั้น ตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ ครัวเรือนมักจะเก็บออมไว้ขณะที่ทำงานเพื่อให้ได้เงินออมเพียงพอต่อแผนการบริโภค ซึ่งวางไว้สำหรับตอนเกษียณอายุ เมื่อบุคคลวางแผนจะบริโภคในระดับที่คงตัวตลอดชั่วอายุ และรายได้ต่อปีคงตัวในช่วงที่มีงานทำ เขาจะเก็บออมในเปอร์เซ็นต์ที่คงที่ของรายได้ต่อปี เพื่อนำไปใช้เมื่อเกษียณอายุ อย่างไรก็ตาม จากการที่รายได้ของครัวเรือนสูงขึ้นในแต่ละปี และค่อนข้างที่จะคงที่ก่อนที่จะเกษียณอายุ ทำให้การออมต่ำในช่วงปีแรกๆ ที่เริ่มทำงาน และการออมจะสูงขึ้นในปีหลังๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแบบภาคตัดขวางที่พบว่า ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ จะมีแนวโน้มไม่ออม แต่ครัวเรือนที่มีรายได้สูง มีแนวโน้มที่จะออม

5) ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ (Loanable Funds Theory)

ทฤษฎีปริมาณเงินกู้ของสำนักคลาสสิก อธิบายว่า อัตราดอกเบี้ยหมายถึง ราคาหรือผลตอบแทนของเงินทุน ซึ่งตามทฤษฎีปริมาณเงินกู้ นั้น อัตราดอกเบี้ยก็คือ ราคาหรือต้นทุนของเงินกู้ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยถูกกำหนดขึ้นจากอุปสงค์ต่อเงินกู้ และอุปทานของเงินให้กู้ ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยจึงมีอยู่ 2 ชื่อ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก สำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ นั้น ถือเป็นต้นทุนของการลงทุน ซึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดอุปสงค์เงินกู้ หรืออุปสงค์ต่อการลงทุน (ต่อสินค้าประเภททุน) กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีระดับต่ำ ต้นทุนของการลงทุนจะต่ำ ทำให้ผู้ลงทุนมีโอกาสได้รับผลกำไรมากขึ้น จึงทำให้การลงทุนเพิ่มมากขึ้น และถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีระดับสูง ต้นทุนของการลงทุนจะสูง ทำให้มีการลงทุนน้อย ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จะเป็นสิ่งจูงใจให้มีการออมทรัพย์เพื่อเป็นอุปทานของเงินให้กู้ กล่าวคือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงขึ้น จะจูงใจให้มีการออมทรัพย์มากขึ้น และถ้าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำลง การออมทรัพย์ก็จะลดลง ดังนั้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า อัตราดอกเบี้ยดุลยภาพหมายถึง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัตินั้น เนื่องจากมีต้นทุนในการระดมเงินฝากไปสู่การลงทุน ดังนั้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จึงสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก นั่นคืออัตราดอกเบี้ยมีบทบาทสำคัญต่อการออมและการลงทุนในระบบเศรษฐกิจอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้

1. อัตราดอกเบี้ย โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก จะมีอิทธิพลต่อการออมทรัพย์ของประชาชน
2. อัตราดอกเบี้ย โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จะมีบทบาทสำคัญต่อการลงทุน ซึ่งจะมีผลทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการขยายตัว เจริญเติบโต
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จะใช้เป็นเครื่องมือในการเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการลงทุนประเภทต่างๆ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือให้มีการจัดสรรทรัพยากรไปยังโครงการลงทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นที่ตั้ง
4. อัตราดอกเบี้ย (ทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้) จะเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างการออมทรัพย์ให้ไปสู่การลงทุนในระบบเศรษฐกิจ โดยผ่านสถาบันการเงิน

ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยดุลยภาพ คือ อัตราดอกเบี้ยที่ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานของเงินกู้ หรือระหว่างปริมาณการออมกับปริมาณการลงทุน ซึ่งก็คืออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ที่มีจุดประสงค์เพื่อการออมและการกู้ยืมไปลงทุน ในการทำการผลิตสินค้าและบริการ ในภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง (real sector)

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดร.ณิ วงศ์รัตนธรรม (2539) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ พบว่า สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากคือ ธนาคารตั้งอยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝาก คือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมีอัธยาศัยดีของพนักงาน และต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคาร ปัญหาที่พบในด้านการใช้บริการ คือ พนักงานบางคนเลือกที่จะให้บริการลูกค้าเป็นบางราย พนักงานบางคนให้บริการล่าช้า ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ขั้นตอนในการให้บริการซับซ้อน ทำให้เสียเวลารอนาน และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีป้ายแนะนำจุดให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ให้ความสำคัญกับบริการเสริมของธนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้น เช่น ทุนการศึกษา สนับสนุนงานด้านกีฬา ร่วมงานการกุศล และงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

สุวิทย์ โสสิถิรัตน์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ลูกค้าของธนาคารในเขตอำเภอคลอง จังหวัดแพร่ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ใกล้บ้าน รองลงมาคือ พนักงานพูดจาสุภาพ พนักงานมีความรอบรู้ในการแนะนำบริการและผลประโยชน์ต่างๆ ให้ได้มากที่สุด การรู้จักคุ้นเคยกับพนักงาน และ พนักงานให้การบริการอย่างรวดเร็ว สำหรับการรณรงค์บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ของสมนาคุณที่ลูกค้าสนใจมากที่สุดคือ ทุนการศึกษา รองลงมาคือ การแจกสิ่งของ และรายการท่องเที่ยว ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบคือ เรื่องค่าธรรมเนียม จำนวนสาขาของธนาคาร การออกเยี่ยมลูกค้าของพนักงาน และสถานที่จอดรถ

จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคาร ทราบถึงปัญหาของสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย โครงสร้างของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เปลี่ยนไป โดยทราบถึงการแข่งขันระดมเงินฝากของธนาคารโดยจ่ายอัตราดอกเบี้ยสูง และทราบถึงการรับประกันเงินฝากเต็มจำนวนโดยรัฐบาล ลูกค้ามีความเห็นว่า ความมั่นคงของธนาคาร มีความเสี่ยง และไม่มีความเสี่ยงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยและความมั่นคงของธนาคาร ไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้านำมาพิจารณาในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลัก ในอันดับต้นๆ เท่านั้น นอกจากนี้ลูกค้ายังพิจารณา

จากการบริการของผู้บริหารสาขา และพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ ให้การบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และเชื่อถือได้ รวมถึงทำเลที่ตั้งธนาคาร ไปมาสะดวก อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

หุมนพล เปี่ยมศิริ (2543) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับ ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อัตราดอกเบี้ยไม่ใช่ปัจจัยสำคัญใน การใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ เงินเดือนถูกจ่ายผ่านธนาคาร ทำเลที่ตั้งใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ความน่าเชื่อถือของ ธนาคาร ส่วนปัญหาที่พบ ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และช่องกรให้บริการน้อย ทำให้ ต้องรอนาน

ศิริลักษณ์ เรืองจิตษ์วาลย์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินออมปลอดภาษีของ ธนาคารพาณิชย์หนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการฝาก เงินออมปลอดภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 4 ประการ คือ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนของลูกค้า และปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) คือ ความมั่นคงของธนาคาร และการบริการที่ดี ทันสมัย และรวดเร็วของผู้บริหารและพนักงานสาขา ตลอดจนทำเลที่ตั้ง ทำให้การไปมาใช้บริการสะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง