

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประเภทบัญชีเงินฝากประจำของลูกค้านาคารพาณิชย์หนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะลูกค้าใหม่ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประเภทประจำของสาขานาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา (ได้แก่ สาขาท่าแพ, ศรีนครพิงค์, สันป่าข่อย, ประดู่ช้างเผือก, ถนนช้างคลาน, ประดู่เชียงใหม่, ถนนสุเทพ, ช่วงสิงห์, กาดสวนแก้ว และ ถนนเมืองสมุทร) สาขาละ 35 ชุด รวม 350 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วน จำนวน 290 ชุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาเปิดบัญชีเงินฝากประจำ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพสมรส มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และเงินออมเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกประเภทเงินฝากประจำ

จากแบบสอบถาม 290 ชุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำแบบ 3 เดือนคือ ร้อยละ 80.69 รองลงมาคือ 12 เดือน และ 24 เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.17 และ 4.14 ตามลำดับ

จากการใช้สถิติ Chi-Square เพื่อทดสอบหาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
2. อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
3. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
4. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
5. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
7. เงินออมเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
8. การรับทราบเงื่อนไขและผลประโยชน์ของเงินฝากประจำแต่ละประเภทไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ
9. จำนวนธนาคารที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกประเภทบัญชีเงินฝากประจำ โดยผู้ที่ฝากเงินในระยะยาว ส่วนมากจะใช้บริการธนาคารจำนวนมากว่าผู้ที่ฝากเงินในระยะสั้น

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากแบบประจำ กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพราะชื่อเสียงของธนาคารดี จำนวนสาขามาก ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน และมีความมั่นคงปลอดภัย

ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นอัตราดอกเบี้ยต่ำ จำนวนพนักงานมีน้อย สถานที่จอดรถไม่สะดวก และการให้บริการช้า

5.1.4 ความคิดเห็นต่อบริการด้านต่างๆ ของธนาคาร

ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งในด้านพนักงาน การให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ ส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ดี ยกเว้นด้านจำนวนพนักงาน ที่ส่วนใหญ่มีความเห็นควรปรับปรุง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ภาวะการแข่งขันช่วงชิงลูกค้าด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งๆ ที่อัตราดอกเบี้ยลดลง และมีเงินออมสิ้นธนาคาร แต่โครงสร้างเงินฝากของธนาคารประกอบด้วยเงินฝากระยะสั้นในสัดส่วนที่สูง ในขณะที่เงินฝากระยะยาวมีสัดส่วนที่ต่ำมาก ดังนั้นธนาคารจึงควรหันมาให้ความสนใจกับการเร่งระดมเงินออมระยะยาว เพื่อที่ธนาคารจะได้สามารถวางแผนนำเงินนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยสินเชื่อ หรือการขยายฐานสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากในระยะยาวขึ้น โดยอาจจะให้สิทธิพิเศษต่างๆ เช่น เพิ่มอัตราดอกเบี้ย มีโบนัสพิเศษ หรือมีของขวัญ ของที่ระลึก นอกจากนี้ ต้องเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์รู้จักคุ้นเคยกับลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจคอยแนะนำบริการต่างๆ ของธนาคาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้เป็นที่ยอมรับ เพื่อเพิ่มเงินฝากในระยะยาวให้มากขึ้น