

บทที่ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบวิธีศึกษา

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาวิ วีระชาญณรงค์ (2522) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ๆ (Simple Random Sampling) ของผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมักประสบปัญหาต่างๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคารต่อผู้ให้บริการ เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พอใจ ปัญหารองไปได้แก่ ระเบียบต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ สิ่งจูงใจที่ทำให้ผู้บริภคการนิยมมาใช้บริการมากขึ้นได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร สรุปได้ว่าสิ่งจูงใจสำหรับผู้มาใช้บริการเงินฝากมีความสำคัญต่อการบริการของธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการมีปัญหาต่างๆ กันในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์

คณิน ปาจูวัง (2537) ศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก การศึกษาระบุว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการใช้บริการเงินฝาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารไปมาสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพ น่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารดี น่าเชื่อถือ ส่วนปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของกลุ่มลูกค้าตัวอย่างลูกค้าธนาคารที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก รองลงมาคือการใช้บริการล่าช้า เครื่องฝาก-ถอนขัดข้องเป็นประจำ พนักงานมีน้อยและพนักงานไม่มีอัธยาศัยในการต้อนรับที่ดี กลุ่มตัวอย่างลูกค้าให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ปรับปรุงในด้านต่างๆคือ ให้มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ มีการให้คำแนะนำบริการต่างๆ มีความรวดเร็วของการให้บริการ บริการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น มีเครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติที่ทันสมัยและใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถสะดวก มีการบริการด้านความเพลิดเพลินระหว่างรอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีการแจกของชำร่วยในเทศกาลสำคัญ และไม่เก็บค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ หลายขั้นตอน

ดร.ณิ วังศรีตนธรรม (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ลูกค้า 420 ราย ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ จากจำนวนลูกค้าเงินฝากทั้งสิ้น 18,496 ราย โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการด้านเงินฝาก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ร้อยละ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคาร 2 แห่งขึ้นไป และใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์ สำหรับการให้บริการฝาก-ถอน หน้าเคาน์เตอร์ส่วนใหญ่จะใช้เวลา 1-5 นาที ต่อ 1 รายการ และส่วนใหญ่มาใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 4 ครั้งใน 1 เดือน สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าเงินฝากเข้ามาใช้บริการด้านเงินฝากกับสาขา คือ อยู่ใกล้บ้านไปมาสะดวก และบริการที่ประทับใจจากพนักงาน ส่วนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการด้านเงินฝากคือ ธนาคารมีความมั่นคงสูง ความมีธรรมาภิบาลของพนักงานและต้องรับเงินเดือนผ่านธนาคาร สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร เห็นว่า จำนวนช่องเคาน์เตอร์ที่ให้บริการนั้นพอเพียงต่อปริมาณลูกค้าดีแล้ว ลูกค้าเห็นด้วยกับการจัดช่องทางในการให้บริการเป็นแบบทางเดียวตามคิวที่สาขาได้จัดทำขึ้น และเห็นว่าควรทำต่อไป สำหรับขั้นตอนการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร ลูกค้าบางส่วนเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และบางส่วนเห็นว่าควรปรับปรุง อุปกรณ์เครื่องมือใช้สำหรับการบริการ ส่วนบริการเสริมที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงได้แก่ บริการน้ำดื่ม

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการมาใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าที่พบมากที่สุดด้านพนักงาน คือ พนักงานบางคนเลือกบริการลูกค้าเป็นบางราย และพนักงานบางคนให้บริการล่าช้าปัญหาด้านอื่นๆ ได้แก่ ที่จอดรถไม่พอ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนทำให้เสียเวลารอนาน นอกจากนี้ได้มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามว่า ป้ายแนะนำจุดให้บริการควรจะชัดเจนเข้าใจง่าย ควรให้ความสำคัญกับบริการเสริมของธนาคาร เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือนิตยสาร ที่มีไว้บริการลูกค้าระหว่างพักรอรับบริการด้านเงินฝาก ควรมีผู้ดูแลรับผิดชอบ นอกจากนั้นสาขาควรจะมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมให้มากขึ้นเช่น ให้ทุนการศึกษา สนับสนุนงานด้านการกีฬาร่วมงานกุศลและงานเทศกาลประเพณีท้องถิ่น ดังนั้นสาขาควรมีการปรับปรุงในส่วนที่กล่าวมา

สุวิทย์ โตติตารัตน์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้าของธนาคารในเขตอำเภอสอง จังหวัดแพร่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่น ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการด้านเงินฝากของธนาคารระดับท้องถิ่น ผลการศึกษาแสดงว่าผู้ใช้บริการธนาคาร เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่และ

เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 18 ปี ไปจนถึง 44 ปี รวมกันคิดเป็นร้อยละ 73.60 มีสถานภาพที่แต่งงานแล้ว อาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย และรับจ้างรวมกันแล้วเกินครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด ระดับการศึกษาลูกค้าอยู่ในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี มีอัตราร้อยละมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย รายได้ลูกค้าอยู่ระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท รองลงมา 2,000-5,000 บาท จำนวนเงินคงเหลือ ณ วันที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 1,001 - 10,000 บาท มากที่สุด ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการธนาคารให้น้ำหนักมากที่สุด คือ มีที่พักอาศัยใกล้กับธนาคารและเคยใช้บริการกับธนาคารมานาน ซึ่งมีจำนวนรวมเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าทั้งหมด หากธนาคารในท้องถิ่นทำการรณรงค์ส่งเสริมการเปิดบัญชีออมทรัพย์ ลูกค้าให้ความสนใจในการรับของชำระช่วยมากกว่าการจัดให้มีการชิงรางวัล ถ้ามีการจัดชิงรางวัลสิ่งที่ลูกค้าต้องการที่สุดได้แก่ ทุนการศึกษา รองลงมาคือ สิ่งของและการให้รางวัลการท่องเที่ยว ซึ่งการจัดรายการสมนาคุณดังกล่าวนี้ ลูกค้าสนใจที่จะฝากเงินเพิ่มจำนวนไม่มาก ที่เหลือยังไม่แน่ใจ ความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก พนักงานพูดจาสุภาพ ปัญหาของลูกค้าคือ เรื่องค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า จำนวนสาขาของธนาคาร การออกเช็คของลูกค้าของพนักงาน และสถานที่จอดรถ ข้อเสนอแนะต่อธนาคารคือ ลูกค้าต้องการให้ธนาคารมีบริการเพิ่มขึ้น เช่น บริการหักค่ารักษาพยาบาล ค่าบำรุงการศึกษา และ ค่าฌาปนกิจสงเคราะห์

จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย และธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อีก 2 สาขา จำนวนตัวอย่างแบบสอบถามทั้งหมด 240 ชุด สรุปผลการศึกษาโดยเปรียบเทียบลูกค้าทั้งของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าธนาคารขนาดใหญ่ 2 สาขา ได้ดังนี้ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบถึงปัญหาของสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย โครงสร้างของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เปลี่ยนไป โดยทราบถึงการแข่งขันระดมเงินฝากของธนาคารพาณิชย์โดยการจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่สูง ทราบถึงการค้าประกันเงินฝากเต็มจำนวน โดยรัฐบาลด้วย ลูกค้าเองยังคงมีความเห็นในแง่ว่า ความมั่นคงของธนาคารมีความเสี่ยงและไม่มีความเสี่ยงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นกล่าวได้ว่าปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสูง และความมั่นคงของธนาคารไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้านำมาพิจารณาในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลักในอันดับต้น ๆ เท่านั้น นอกจากนี้ลูกค้ายังพิจารณาจากการบริการของผู้บริหารสาขา/พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ การพูดจาสุภาพ ความสะดวกรวดเร็วและเชื่อถือได้ อีกทั้งทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไปมาสะดวกอยู่ใกล้บ้านหรือ

ที่ทำงาน สำหรับลูกค้าธนาคารขนาดใหญ่ 2 สาขา ลูกค้าที่มีการเปลี่ยนย้ายธนาคารมีสาเหตุมาจาก ปัจจัย ธนาคารมีบริการเสริม เช่น ลดค่าธรรมเนียม ความเชื่อถือในองค์กรดีเยี่ยม มีความมั่นคง และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สำหรับปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคารลูกค้าเชื่อในความมั่นคงของ ธนาคาร ผลประกอบการของธนาคารดีมาตลอด ปัจจัยด้านการใช้บริการและความสัมพันธ์ ความรู้ จักคุ้นเคยกับผู้บริหาร/พนักงานสาขา บัญชีเงินฝากตรงความต้องการ ส่วนปัจจัยด้านความสะดวกสบายลูกค้าธนาคารขนาดใหญ่เน้นสถานที่จอดรถกว้างขวาง มียามดูแลความปลอดภัยเป็นหลัก

ด้วยเหตุนี้ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการ ระดมเงินออมจากประชาชนโดยเน้นการบริการของพนักงานที่ดี เป็นปัจจัยเสริมกับความมั่นคงของ ธนาคารและเน้นการจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าให้กับลูกค้าธนาคาร โดยใช้นโยบายตลาดเชิง รุกในการขยายฐานส่วนแบ่งตลาดด้านเงินออม โดยเน้นผู้บริหารสาขา/พนักงานให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมทั้งวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีให้ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการกับลูกค้า ทำให้เกิดความสะดวกปลอดภัยต่อลูกค้าที่มาใช้ บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ราย พบว่า นาวิ ธีระชาญณรงค์ (2522) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ คณิน ปาจวง (2537) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จันทร์จิรา สุริยะชัยพร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้า ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ครุณี วงศ์รัตนธรรม (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตู่ เชียงใหม่ งานวิจัยของทั้ง 4 ราย จะเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการ ใช้ บริการ และ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคาร ส่วน สุวิทย์ โดสิตารัตน์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคาร ในเขตอำเภอสอง จังหวัดแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ด้านเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารระดับท้องถิ่น และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานด้านเงินฝากของธนาคารระดับท้องถิ่น

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ประจำของลูกค้า และสาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2542-2544 มีปริมาณลดลง โดยศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 สาขา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการระดมเงินฝากของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ต่อไป

2.2 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประจำ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยการสอบถามลูกค้าผู้ฝากเงินกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา และสาเหตุที่ทำให้เงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542-2544 มีปริมาณลดลง โดยการสอบถามพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 8 สาขา คือ

1. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาเชียงใหม่
2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาประตูช้างเผือก
3. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาถนนช้างคลาน
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาหนองประทีป เชียงใหม่
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาซอยห้วยแก้ว
6. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาถนนมหิดล(สี่แยกหนองหอย)
7. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาโชตนา
8. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสี่แยกสนามบิน

2.3 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเอกสารของธนาคารพาณิชย์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการฝากเงินของธนาคารพาณิชย์มีดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลตอบแทน

- อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประจำสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น
- การมีเงื่อนไขการถอนดอกเบี้ยเป็นกรณีพิเศษ เช่น เงินฝากประจำประเภท 24 เดือนและ 36 เดือน ลูกค้าสามารถถอนดอกเบี้ยได้ทุก ๆ 3 เดือน จนครบกำหนดเวลาการฝาก
- การได้รับสิทธิพิเศษในการยกเว้นภาษี ณ ที่จ่าย เช่น เงินฝากกรุงศรีทวีมงคล จะได้รับการยกเว้นภาษีดอกเบี้ย ณ ที่จ่าย (ร้อยละ 15 ของดอกเบี้ย) เงินฝากกรุงศรีทวีมงคล ผู้ฝากจะต้องฝากเงินเป็นระยะเวลา 24 เดือนและจะได้รับดอกเบี้ยเพิ่มพิเศษอีกร้อยละ 1

ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคาร

- ความมั่นคงของธนาคาร
- ผู้บริหารมีชื่อเสียงดีน่าเชื่อถือ
- ธนาคารมีผลประกอบการอยู่ในระดับดี
- ธนาคารมีการพัฒนาด้านองค์กร

ปัจจัยด้านการให้บริการและความสัมพันธ์

- ผู้บริหาร/พนักงานสาขา สุภาพ น่าเชื่อถือ
- พนักงานธนาคารและลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีและคุ้นเคยกัน
- พนักงานให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
- ธนาคารมีสาขาพอเพียงต่อการให้บริการ
- ธนาคารมีบริการเสริมอื่นๆ เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าสินค้า ฯลฯ

ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย

- ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านพักหรือที่ทำงาน
- ธนาคารมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง
- ธนาคารมีสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี
- ธนาคารมีข้อมูลข่าวสารทางการเงินที่ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ธนาคารมีพนักงานบริการนอกสถานที่