

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)

อุปสงค์ต่อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หมายถึง ปริมาณสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆกันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดยความต้องการซื้อนั้น ผู้บริโภคต้องมีอำนาจซื้อด้วย กล่าวคือ ผู้บริโภคจะต้องมีเงินเพียงพอ และมีความเต็มใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆด้วย

ปัจจัยที่กำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์มีดังนี้ คือ

1) ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลง ปริมาณซื้อจะเพิ่มมากขึ้น

2) ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อ นอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาของสินค้าชนิดนั้นแล้ว ยังขึ้นอยู่กับราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ของสินค้าได้เป็น 2 ชนิด คือ

2.1) สินค้าที่ใช้ทดแทนกัน การที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าชนิดใด มากน้อยเพียงใด จะต้องพิจารณาถึงราคาสินค้าที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ดินสอกับปากกา เนื้อไก่กับเนื้อหมู เป็นต้น ถ้าราคาเนื้อหมูสูงขึ้นในขณะที่ราคาเนื้อไก่คงเดิม ผู้บริโภคก็จะลดการบริโภคเนื้อหมูลงแล้วหันมาบริโภคเนื้อไก่เพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่า เมื่อราคาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้น จะทำให้ปริมาณซื้อของสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้เพิ่มขึ้นด้วย แต่ราคาสินค้าชนิดหนึ่งลดลง จะทำให้ปริมาณซื้อของสินค้าอีกชนิดหนึ่งที่ใช้ทดแทนกันได้ลดลงด้วย ดังนั้น ความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดกันที่ใช้ทดแทนกันจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2) สินค้าที่ใช้ประกอบกันหรือใช้ร่วมกัน เช่น รถยนต์กับน้ำมันเชื้อเพลิง ยาสีฟันกับแปรงสีฟัน กาแฟกับน้ำตาล เป็นต้น เมื่อราคาน้ำตาลแพงขึ้น นอกจากปริมาณซื้อน้ำตาลจะลดลงแล้ว ปริมาณความต้องการซื้อกาแฟก็จะลดลงด้วย ทั้งที่ราคาของกาแฟไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นความสัมพันธ์ของราคาและปริมาณซื้อของสินค้าต่างชนิดที่ใช้ประกอบกันจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3) รายได้ของผู้บริโภค เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของผู้บริโภคกับปริมาณความต้องการซื้อสินค้า สามารถแบ่งสินค้าออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1) สินค้าปกติ ปริมาณซื้อสินค้าปกติทั่วไปจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง ความต้องการซื้อสินค้าปกติก็จะลดลงด้วย

3.2) สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าบางชนิดเป็นสินค้าด้อยคุณภาพในสายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้ จะมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลง อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะเพิ่มขึ้น สินค้าเหล่านี้ ได้แก่ ระเบิดทิ้งสำเร็จรูป เสื้อผ้าราคาถูก เป็นต้น

4) ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ รสนิยมของผู้บริโภค จำนวนประชากร การคาดคะเนสินค้าและปริมาณสินค้าในอนาคต ฤดูกาล และสภาพการกระจายรายได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดปริมาณความต้องการซื้อหรืออุปสงค์

2.1.2 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อ

การปล่อยสินเชื่อ เมื่อสถาบันการเงินได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อแล้ว ผู้พิจารณาการให้สินเชื่อแต่ละรายจะต้องประเมินความเสี่ยงภัยในการได้รับชำระเงินคืน การประเมินความเสี่ยงภัยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาโดยทั่วไปจะใช้หลัก 5C's policy พิจารณาดังนี้

1) คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) หมายถึงคุณสมบัติของผู้ขอกู้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด ประเด็นที่พิจารณา ได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความซื่อสัตย์ไม่เหนียวหนึ่ ความตั้งใจในการประกอบอาชีพ ขยันทำมาหากิน ประหยัดคอดออม มีความสม่ำเสมอในการฝากเงินกับธนาคาร มีที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้

2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หมายถึงผู้กู้สามารถทำรายได้จากการประกอบอาชีพเพียงใด และมีรายจ่ายที่ต้องรับผิดชอบเท่าใด เพื่อพิจารณาว่าสมาชิกมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวดได้เท่าใด (Ability to Pay) ซึ่งปัจจัยที่จะแสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความสามารถชำระหนี้ได้มากน้อยเพียงใด ได้แก่ รายได้ รายจ่าย

3) เงินทุน (Capital) หมายถึงการพิจารณาถึงฐานะทางการเงินของลูกค้านำมาใช้ประกอบการพิจารณาลูกค้า ซึ่งดูจากกิจกรรมที่ทำอยู่

4) หลักประกัน (Collateral) หมายถึงหลักประกันที่ลูกค้านำมาค้ำประกันในการขอกู้ เช่น อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

5) เงื่อนไข (Condition) หมายถึงเป็นการพิจารณาสถานะทางเศรษฐกิจ หรือการตลาดของลูกค้า โดยดูจากการประกอบอาชีพของลูกค้า

นอกจากหลักเกณฑ์ 5C's Policy ที่ใช้วิเคราะห์วงเงินกู้แก่สมาชิกโครงการแล้ว มีการนำหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ 5P's Policy แต่มีรายละเอียดบางส่วนที่แตกต่างกันมาประกอบพิจารณาคด้วย 5P's Policy ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล (People) วัตถุประสงค์การกู้ยืม (Purpose) การชำระหนี้ (Payment) หลักประกันความเสี่ยง (Protection) และการพิจารณามององค์ประกอบโดยรวม (Perspective) โดยแต่ละข้อที่นำมาใช้ประกอบการพิจารณา ดังนี้

1. ปัจจัยตัวบุคคล (People) เป็นการหาข้อมูลจากผู้ขอกู้โดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง อาจใช้วิธีการถามตรงๆ หากเป็นสมาชิกคนในพื้นที่หรือสนิทสนมกันพอสมควร หรือใช้วิธีพูดคุยให้ลูกคารู้สึกสบายใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัว การรู้เรื่องส่วนตัวของลูกค้าจะทำให้สามารถวินิจฉัยข้อมูลได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการปลอดภัยแก่ธนาคารมากขึ้น เรื่องราวของสมาชิกที่ควรทราบได้แก่ ประวัติครอบครัว เช่น ภรรยาทำงานหรือเปล่า มีรายได้รวมกันเดือนละเท่าไร มีบุตรกี่คน อายุเท่าไร เรียนสูงแค่ไหน เพราะเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายประจำวันของลูกค้า ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้

2. วัตถุประสงค์ (Purpose) ธนาคารจำเป็นต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เพื่อตรวจสอบว่าจำนวนเงินที่ลูกค้ำขอกู้นั้นจะเพียงพอในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ถ้าใช้ผิดวัตถุประสงค์อาจทำให้การดำเนินงานได้ผลไม่เต็มที่ การเรียกเก็บหนี้อาจยุ่งยากในภายหลัง

3. การชำระหนี้ (Payment) ในการพิจารณาสินเชื่อคณะกรรมการจะต้องทราบว่าโอกาสในการชำระหนี้คืนของลูกค้ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด มีแผนการชำระหนี้อย่างไร การที่จะสามารถชำระหนี้คืนได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับรายได้เป็นสำคัญ หากรายใดมีรายได้ดีและแน่นอน มีการออมทรัพย์ในบัญชีเงินฝากอย่างสม่ำเสมอ ก็จะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยเร็ว

4.หลักประกันความเสี่ยง (Protection) อาจใช้ข้อสังหาริมทรัพย์หรือสมุดบัญชีเงินฝากเป็นหลักประกันการกู้ยืม ซึ่งเป็นการช่วยให้ธนาคารลดอัตราความเสี่ยงภัยไม่ต้องสูญเสียนเงินที่ปล่อยให้ในกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

5.องค์ประกอบรวม (Perspective) นอกเหนือจากรายละเอียดการพิจารณาข้างต้นแล้ว คณะกรรมการจะต้องทำการตรวจสอบสถานที่ประกอบกิจการของผู้กู้ว่ามีอยู่จริงหรือไม่ พิจารณาความยุ่งยากในการติดตามหนี้ในอนาคต รวมถึงการพิจารณาลูกค้าเก่าที่ขอู้เพิ่มก็จะมี การเพิ่มวงเงินกู้ให้สำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดี เป็นต้น

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขาธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ และได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

อภิชัย พรนิยมสิริ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าส่วนบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า ศึกษาถึงพฤติกรรมเปรียบเทียบการใช้บริการในด้านต่างๆของลูกค้าส่วนบุคคล สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า และสาขาย่อยมาตรฐาน และเพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติและปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการสาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้า โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการ สาขาไมโคร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตามห้างสรรพสินค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากแบบสอบถาม 300 ตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ความถี่ร้อยละ และจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคร ตามห้างสรรพสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ผู้บริโภคสามารถเข้ามาใช้บริการได้ทุกวันไม่มีวันหยุด รองลงมา คือ ที่จอดรถสะดวก และสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ 10.00-20.00 น. ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบการใช้บริการในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้า กับสาขาย่อยมาตรฐานพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในสาขาไมโครตามห้างสรรพสินค้ามากกว่าสาขาย่อยมาตรฐาน ด้านเคาน์เตอร์ผู้บริโภครส่วนใหญ่มีความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวนเงินที่ฝาก 2,001-5,000 บาทต่อครั้ง จำนวนเงินที่ถอน 100-2,000 บาท ส่วนบริการด้านอื่นๆ ผู้บริการไม่เลือกใช้บริการ และด้านทัศนคติและปัญหาของผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานที่ให้บริการด้านเคาน์เตอร์จำนวน 2 คน ไม่เพียงพอในการให้บริการ

จำนวนเครื่องอัตโนมัติ 4 เครื่องที่คอยให้บริการมีความเพียงพอในการให้บริการ และผู้บริโภครส่วนใหญ่มองเห็นว่าจุดบริการด้านเครื่องอัตโนมัติให้ความพึงพอใจ และมีความสะดวกรวดเร็ว

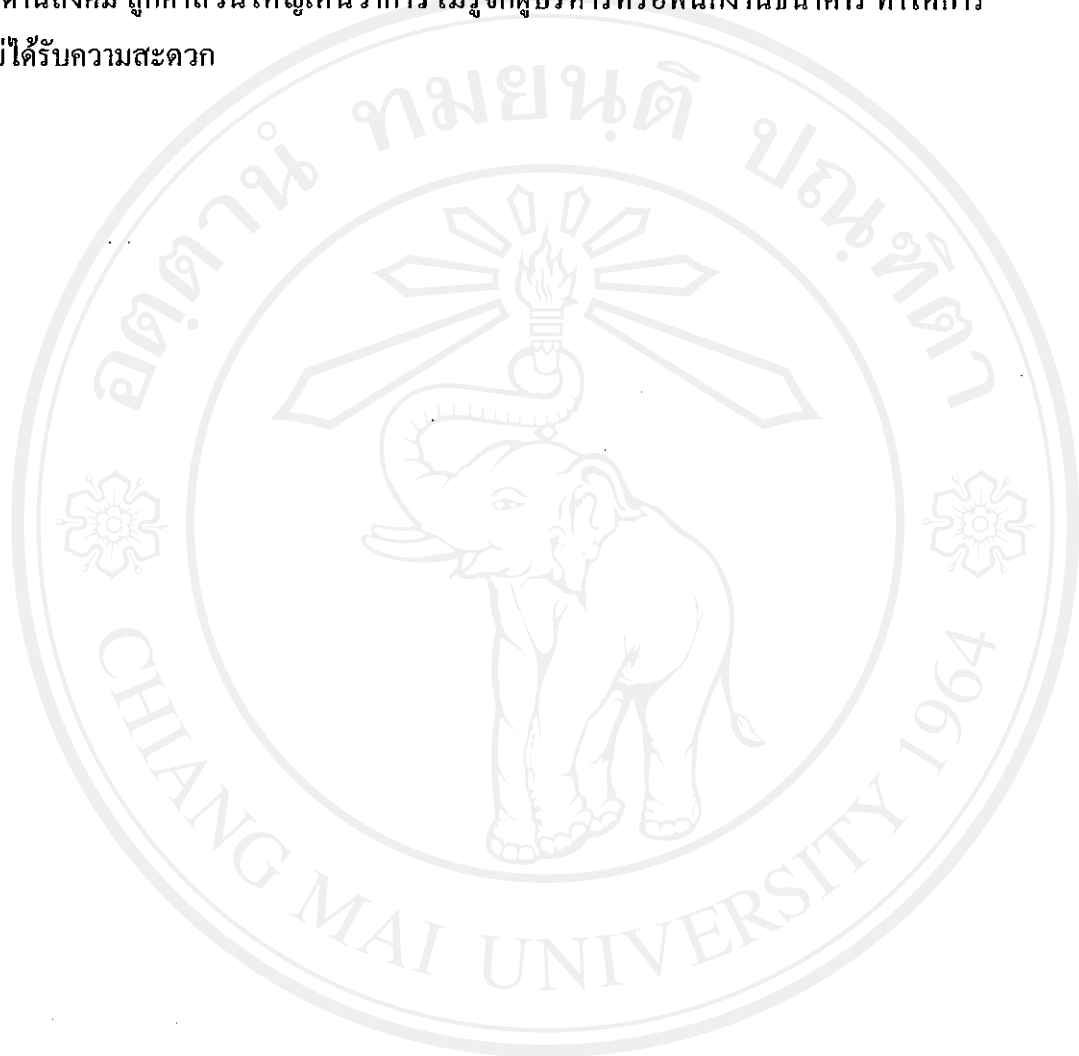
พิมพ์ดา พิทักษ์มงคล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการแบบ Micro Branch และเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการแบบ Micro Branch เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการธนาคารแบบ Micro Branch จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาการ์ฟูร์ โรบินสัน บิ๊กซี โลตัสหางดง และโลตัสคำเที่ยง จำนวน 500 คน โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้การวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) และจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจ สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่รู้จักธนาคาร Micro Branch จากคำแนะนำของเพื่อน เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ Micro Branch เพราะมีความสะดวกสบายในเรื่องของเวลา ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดอยู่ระหว่าง 17.01-20.00 น. มีการให้บริการทุกประเภท ครบวงจร และความทันสมัยของเครื่องอัตโนมัติ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในรูปแบบ Micro Branch พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจรูปแบบบริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุด รองลงมา คือ เปิดบัญชีใหม่-ทำบัตร ATM และชำระค่าสินค้า-ค่าสาธารณูปโภค ตามลำดับ

ทักษิณา โอสติดิษฐ์พร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง อุปสงค์ของการใช้บริการแบบมินิبرانซ์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการแบบมินิبرانซ์ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารต่อการเปิดให้บริการสาขารูปแบบมินิبرانซ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 8 สาขา จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 100 คน ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ และใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา จำนวน 7 ราย ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติแบบพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าลำดับ จากผลการศึกษาพบว่าในกลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการ คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดทำการ รองลงมา คือ

สถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ตามลำดับ สำหรับกลุ่มอาชีพรับจ้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา รองลงมา คือ ปัจจัยด้านช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ และปัจจัยด้านช่วงวันที่เปิดให้บริการ ตามลำดับ กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดใน การเลือกใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสาขา รองลงมา คือ ช่วงระยะเวลาที่เปิดให้บริการ และช่วงวันที่เปิดให้บริการ ตามลำดับ กลุ่มอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี สถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการอันดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ รองลงมา คือ ช่วงวันที่เปิดให้บริการ และด้านสถานที่ตั้ง ตามลำดับ และความคิดเห็นของผู้จัดการสาขา พบว่า เห็นควรเปิดให้บริการ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

พรชัย อนันนบุญทริก (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยเลือกตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างตามประเภทประชากร คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย และธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลรวมทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง และทดสอบปัจจัยโดยใช้สถิติการวัดค่าตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าลิเคิตสเกล จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์มากที่สุดจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ คือ กลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย กลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทยและธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาล จะคำนึงถึงปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด ในประเด็นที่ธนาคารมีฐานะมั่นคง และมีความปลอดภัยสูง ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลจะคำนึงถึงปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ในประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการผู้ใช้ธนาคารพาณิชย์เอกชนไทย จะคำนึงถึงปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มากที่สุด ในประเด็นความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ และระบบการบันทึกข้อมูลต่างๆที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ สำหรับปัญหาในการใช้บริการอันดับแรก คือ ด้านการบริการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ในด้านสถานที่ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ในด้านราคา ลูกค้าเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ในด้านความมั่นคงปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยของธนาคารยังไม่เพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ลูกค้าเห็นว่าไม่ค่อยมีการแจ้งข่าวสารให้

ลูกค้าทราบ หรือไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ เงื่อนไขในการให้บริการ ไม่ยืดหยุ่น มีขั้นตอนยุ่งยาก ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า ตู้ ATM ไม่เพียงพอ ในด้านสังคม ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าการไม่รู้จักรักผู้บริหารหรือพนักงานธนาคาร ทำให้การใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved