

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย พฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกค้าที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์จำนวน 220 ราย และลูกค้าที่ฝากเงินกับธนาคารเฉพาะกิจจำนวน 180 ราย รวมเป็น 400 ราย การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลและความพึงพอใจที่ได้รับใช้ Likert Scale และค่าเฉลี่ย และยังทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล และความพึงพอใจโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA ส่วนการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ และร้อยละ

5.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 14,364 บาท สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารเฉพาะกิจ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงาน 2 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.2 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างพักอาศัยอยู่บ้านของบิดา มารดา หรือครอบครัว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผล 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการ (การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และพนักงานมีคุณภาพในการให้บริการ) ด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (การบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงิน และการมีความหลากหลายของประเภทเงินฝาก คือมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว)

กลุ่มตัวอย่างมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 82,273 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ถึงร้อยละ 88.6 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ โดยมีเงินฝากออมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 23,590 บาท ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการเงินฝากประจำมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 540,000 บาท กลุ่มตัวอย่าง

เป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 6 ปี มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารเดือนละ 1-2 ครั้ง และยังมีการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ นอกจากบริการเงินฝาก เช่น การโอนเงินผ่านธนาคาร การชำระค่าสินค้า บริการ และกลุ่มตัวอย่างตัดสินใจใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินด้วยตนเอง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการ (การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และพนักงานที่มีความรู้คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการกับทางธนาคาร) ด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ และด้านอัตราดอกเบี้ยมีความคุ้มค่าแน่นอน

5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 28 ปี จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 13,767 บาท มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 คน มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ได้ทำงาน 2 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.5 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างพักอาศัยอยู่บ้านของบิดา มารดา หรือครอบครัว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผล 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการ (การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และพนักงานมีคุณภาพในการให้บริการ) ด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (การบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงิน และการมีความหลากหลายของประเภทเงินฝาก คือมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว)

กลุ่มตัวอย่างมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 66,667 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ ถึงร้อยละ 86.1 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ โดยมีเงินฝากออมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 32,258 บาท ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการเงินฝากประจำมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 304,545 บาท นอกจากนี้ยังมี การฝากเงินแบบสลากออมทรัพย์ มีเงินฝากเฉลี่ย 100,000 บาท กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าธนาคารเฉลี่ย 6 ปี มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารเดือนละ 1-2 ครั้ง และยังมีใช้บริการทางการเงินอื่นๆ นอกจากบริการเงินฝาก เช่น การโอนเงิน การชำระค่าสินค้า บริการ และตัดสินใจใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินด้วยตนเอง

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเฉพาะกิจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการ (การให้บริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ พนักงานที่มีความรู้คอยให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการกับทางธนาคาร และการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี) ด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (การมีความหลากหลายของประเภทเงินฝาก คือมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และการบริการทางการเงินครบวงจร เช่น ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้า แลกเปลี่ยนเงิน) และด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีความคุ้มค่าแน่นอน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์มีความพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการฝากเงินข้ามจังหวัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารเฉพาะกิจ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นๆ นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 การประมาณสมการจำนวนเงินฝาก

ในการประมาณการจำนวนเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจโดยใช้วิธีการกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) พบว่าตัวแปรรายได้และอายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลในทางเดียวกับจำนวนเงินฝากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของตัวแปรรายได้และอายุมาแทนค่าในสมการพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่าง มีเงินฝากเฉลี่ย 75,672.36 บาท

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ เนื่องจากธนาคารเป็นธุรกิจที่หันมาเน้นในด้านการให้บริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการสร้าง ความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจนี้ก็คือปัญหาการให้บริการเช่นเดียวกัน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจควรเน้นให้พนักงานผู้ให้บริการใส่ใจคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยิ้มแย้มแจ่มใสต้อนรับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ทำงานด้วยความเต็มใจให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน/ยามฉุกเฉิน/เกษียณอายุ มีความพึงพอใจในลำดับที่ 2 รองจากความพอใจด้านการให้บริการ ดังนั้นธนาคารควรมีรูปแบบการออมที่สามารถตอบสนองการฝากเงินแบบต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มเติมประกันคุ้มครองด้านสุขภาพให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ โดยเฉพาะความเพียงพอของสถานที่จอดรถเป็นด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงการบริการด้านที่จอดรถให้ดีขึ้น เช่น การมีที่จอดรถเฉพาะสำหรับรถจักรยานยนต์ การมียามดูแลการจอดรถ และการจัดการด้านจราจรให้เหมาะสม เป็นต้น

4. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของธนาคารเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อีกทั้งยังมีความต้องการให้พนักงานมาคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการกับธนาคาร ดังนั้นทางธนาคารเฉพาะกิจควรจัดให้มีพนักงานต้อนรับคอยดูแลความสะดวกให้กับลูกค้า

5. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจที่มีเงินออมสูง ส่วนใหญ่จะฝากเงินในรูปแบบเงินฝากประจำเนื่องจากเป็นเงินฝากที่ให้ดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากออมทรัพย์ ดังนั้นธนาคารควรปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้ โดยใช้หลักทรัพย์เป็นเงินฝากประจำที่ลูกค้ามีอยู่ เพื่อให้เป็นการรักษารฐานลูกค้ารายใหญ่เอาไว้ และเป็นการหารายได้เข้าธนาคารอีกทางหนึ่ง

6. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ลงทุนซื้อสลากออมทรัพย์ยังมีจำนวนน้อย ดังนั้นธนาคารเฉพาะกิจควรมีมาตรการเพิ่มเติมในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาลงทุนซื้อสลากออมทรัพย์เพิ่มขึ้น เช่น การออกสื่อโทรทัศน์ประชาสัมพันธ์ การเพิ่มจำนวนรางวัล เป็นต้น

7. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างธนาคารพาณิชย์ และธนาคารเฉพาะกิจ มีการใช้บริการอื่นนอกจากเงินฝาก เช่น การโอนเงิน และการชำระค่าสินค้าบริการในสัดส่วนที่สูงมาก ดังนั้นธนาคารควรเน้นการให้บริการในด้านนี้เพิ่มมากขึ้น เช่น การให้พนักงานอธิบายวิธีการโอนเงิน การชำระค่าสินค้าบริการผ่านตู้ ATM เป็นต้น