

## บทที่ 4

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงของลูกค้านาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 สาขา รวม 332 ราย โดย  
ศึกษาตามวัตถุประสงค์ สามารถสรุปและให้ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.09 เพศหญิง ร้อยละ 50.91 เพศชายใช้  
บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงประเภทประจำ ร้อยละ 49.05 ประเภทสะสมทรัพย์ ร้อยละ 49.18  
เพศหญิงใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงประเภทประจำ ร้อยละ 50.95 ประเภทสะสมทรัพย์ ร้อยละ  
50.82 แสดงว่า เพศหญิงให้ความสนใจบริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงทั้ง 2 ประเภทมากกว่าเพศชาย  
อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 39.15 รองลงมาอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.03 และอายุระหว่าง  
41-50 ปี ร้อยละ 20.18 แสดงถึงผู้ใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงว่าเป็นผู้มีอายุในวัยกลางคน  
เป็นส่วนใหญ่ สถานภาพการสมรส ร้อยละ 58.43 รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 38.25 แสดงถึง  
ผู้มีสถานภาพสมรสชอบใช้บริการมากกว่าคนโสด รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้ระดับ 10,001-  
30,000 บาท ร้อยละ 53.61 รองลงมารายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.79 และรายได้  
ระดับ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.84 แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้รวมเฉลี่ย 10,001-30,000  
บาทต่อเดือน ใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวงเป็นส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.32  
รองลงมาระดับอาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.) ร้อยละ 13.85 และมีมัธยมปลาย ร้อยละ 12.65 อาชีพ  
รับจ้างลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 53.01 รองลงมา อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 19.57 และ อาชีพพนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.25 แสดงว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีใช้บริการเงินฝากขั้วหวง  
บัวหลวงเป็นส่วนใหญ่ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 53.01  
รองลงมา ผ่านพับโบปลิชของธนาคาร ร้อยละ 31.62 และ เพื่อน ญาติ คนรู้จัก ร้อยละ 12.36  
แสดงถึงแหล่งข้อมูลที่ลูกค้าได้รับข่าวสารส่วนใหญ่ จากพนักงานธนาคาร ลูกค้าเลือกใช้บริการ  
เงินฝากประจำ ร้อยละ 63.25 เงินฝากสะสมทรัพย์ ร้อยละ 36.75 แสดงว่า การศึกษาคั้งนี้มีลูกค้าใช้  
บริการเงินฝากประเภทประจำมากกว่าประเภทสะสมทรัพย์

#### 4.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยลูกค้า

จากการศึกษาข้อคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยลูกค้า ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร และไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ระดับปานกลาง ได้แก่ ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น วงเงินที่คุ้มครองสูงเมื่อเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ ได้ดอกเบี้ย และ เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา

#### 4.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์ โดยพิจารณาจำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สมมติฐานว่า อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และ อาชีพมีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์ หรือไม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์ ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร และ ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น

ในขณะที่ปัจจัย ได้ดอกเบี้ย และ วงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ จะไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์ ได้แก่ ฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ได้ดอกเบี้ย เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น และ วงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ

ในขณะที่ปัจจัย ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร และ มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร จะไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี บัญชีออมทรัพย์ ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ได้ดอกเบี้ย มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร และ วงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ

ในขณะที่ปัจจัย การฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย การออมที่มี กำหนดระยะเวลา และ ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น จะไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝาก ขั้วบัญชี ได้แก่ ฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา และ มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร

ในขณะที่ปัจจัย ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ได้ดอกเบี้ย ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น และ วงเงินที่คุ้มครองสูง เทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ จะไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี

#### 4.1.4 ข้อคิดเห็นลูกค้าที่มีต่อธนาคาร

จากการศึกษาข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ในด้านต่าง ๆ พบว่า

ในด้านศักยภาพของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขามาก มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความมั่นคงของธนาคาร ระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการเงินฝากและสินเชื่อหลากหลาย

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน ให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับอย่างสุภาพ พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำด้านต่างๆ และพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านความสะดวกสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด และสถานที่จอดรถกว้างขวาง

การประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแนะนำบริการต่าง ๆ ของธนาคาร มีการเยี่ยมชมลูกค้า และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

ด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ คิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม

ลูกค้าที่ไปใช้บริการของธนาคารในแต่ละสาขามองเห็นถึงความไม่พร้อมของพนักงานบางราย ในการที่จะแนะนำบริการใหม่ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย ทำให้บางทีเกิดการสื่อความหมายที่ผิดพลาดและไม่เข้าใจ อาจจะทำให้เกิดปัญหาในภายหลัง รวมทั้งบุคลิกภาพ กิริยามารยาท ของพนักงาน ควรสุภาพ และมีกรบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งชนชั้น

อุปกรณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยี ได้แก่ เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ควรจะมีให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีกระจายในทุก ๆ ที่ โดยเฉพาะห้างสรรพสินค้าและย่านชุมชนและ ควรจะมีการตรวจสอบดูแลรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้พร้อมที่จะให้บริการเสมอ อย่าให้ขัดข้องบ่อย โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือน

ด้านการประชาสัมพันธ์และอื่น ๆ ลูกค้าบางราย ไม่ทราบข่าวสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีความสำคัญและควรทราบ รวมทั้งอัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้า

4.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการเงินฝากขวัญบัวหลวง โดยพิจารณาด้านต่างๆ ดังนี้คือ

- ด้านบุคลากรของธนาคาร

ธนาคารควรมีการจัดอบรมในเรื่อง การพัฒนาทักษะในการให้บริการ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องการบริการที่ดี ให้บริการด้วยอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า สามารถตอบปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ไม่ลำเอียง มีความเสมอภาคในการให้บริการ

- ด้านบริการ

พนักงาน ควรจะมีความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน มีการแนะนำบริการเสริมต่างๆ ของธนาคารนอกเหนือจากการฝากเงิน เช่น การให้ชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ ผ่านธนาคาร และควรเพิ่มมาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้เคร่งครัด

- ด้านเทคโนโลยี

ธนาคารควรเพิ่มเครื่องฝาก-ถอนเงิน อัตโนมัติที่ทันสมัย ให้เพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า ระบบฝาก-ถอนควรจะให้ฝากถอนที่สาขาไหนก็ได้ ผู้บริการถอนเงินอัตโนมัติ ควรจะเตรียมธนบัตรให้พร้อมในช่วงที่มีวันหยุดหลายวัน รวมถึงการบริการด้านโอนเงินที่รวดเร็ว และเสถียรตามธรรมเนียมอย่างเหมาะสม

- ด้านความสะดวกสบาย

ธนาคารควรจัดอาคารสถานที่ให้เป็นสัดส่วน มีป้ายแสดงถึงจุดให้บริการด้านต่างๆ อย่างเด่นชัด อาคารสถานที่ต้องสะอาด ดูสบายตา และควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้กว้างขวาง มี พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้

- ด้านศักยภาพของธนาคาร

ธนาคารได้เน้นถึงความเชื่อมั่นของลูกค้า ในการฝากเงินกับธนาคาร สามารถฝากถอน ได้ทุกขณะ มีปริมาณสาขาเป็นจำนวนมากคอยรองรับความต้องการของลูกค้า ธนาคารมีความ พร้อมในการที่จะพัฒนาในด้านการบริการเพิ่มขึ้น โดยเน้นถึงความซื่อสัตย์และความจริงใจในการ ให้บริการ รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ

- ด้านการประชาสัมพันธ์

ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในเรื่องอัตราดอกเบี้ย และค่า ธรรมเนียมด้านต่างๆ

ควรมีการจัดนิทรรศการ เพื่อขยายกลุ่มการค้า ลูกค้าเป้าหมาย ลูกค้าทั่วไป โดยให้ ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีว่าธนาคารยังมีความมั่นคงสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีปัญหาในการบริการ ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันด้านการตลาด ให้ลูกค้า หันมาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

- ด้านค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

ธนาคารควรกำหนดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินเชื่อให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการโต้แย้ง และไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียมของบริการต่าง ๆ หลายขั้นตอน เพื่อให้เกิด ความเป็นธรรม

- **ด้านนโยบายของธนาคาร**

ธนาคารได้มีนโยบายในการระดมเงินออม โดยเฉพาะเงินฝากขั้วหวง บั้วหวง โดยให้ เป้าหมายในแต่ละสาขา ทั้งจำนวนเงินและจำนวนบัญชี ซึ่งพนักงานจะต้องช่วยกันหากลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เพื่อจะแนะนำบริการเงินฝากดังกล่าว ที่สำคัญ เงินฝากขั้วหวง บั้วหวงสามารถนำมาเป็น หลักประกันในการค้ำประกันสินเชื่อได้