

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกเงินฝากประจำของธนาคารและสาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารลดลง การศึกษานี้ได้ทำการสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารและกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ สามารถสรุปผลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ การศึกษาจะมีทั้งปริญญาตรี ปริญญาโท โดยมากจะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท ห้างร้านเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนที่ 10,001-30,000 บาท ต่อเดือน

ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมที่จะฝากเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน รองลงมาคือ เงินฝากประจำทวีมงคล และเงินฝากประจำ 24 เดือน ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการกับธนาคารแล้วเป็นเวลา 2-5 ปี และนิยมที่จะมีบัญชีเงินฝากประจำกับธนาคารมากกว่า 1 บัญชี และจะมีจำนวนเงินฝากในสมุดบัญชี โดยมากไม่เกิน 50,000 บาท

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 70 โดยมากจะมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาจะเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมากที่สุด ทำงานกับธนาคารมากกว่า 6 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำ การที่ลูกค้าเลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ สามารถพิจารณาได้เป็น 4 ปัจจัย ดังนี้คือ 1) ปัจจัยด้านผลตอบแทน 2) ปัจจัยด้านสภาพของธนาคาร 3) ปัจจัยด้านการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้ฝากเงิน 4) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลตอบแทนนั้นพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ดอกเบี้ยของเงินฝากประจำสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น รองลงมาคือ เส้นใยของการถอนดอกเบี้ยและการได้รับการยกเว้นภาษี ณ ที่จ่าย ทางด้านสภาพของธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ พบว่าลูกค้าพิจารณาถึง ผลประกอบการของธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือ การปรับโครงสร้างขององค์กร รวมทั้งชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร ส่วนด้านการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้ฝากเงิน สิ่งที่ถูก

ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีสถานที่พักให้ลูกค้าได้นั่งรอคอยการบริการ ธนาคารมีของสมนาคุณเมื่อลูกค้าเปิดบัญชี และมีรายการชิงโชค และสุดท้ายคือ ด้านทำเลที่ตั้งนั้น ลูกค้าให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารมีสถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบและมีบรรยากาศที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่จอดรถกว้างขวาง มียามดูแลความปลอดภัย การมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน ใกล้บ้านพัก รวมทั้งการที่จำนวนของสาขาธนาคารมีมากพอในการรองรับการบริการของลูกค้า

ส่วนสาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ลดลง พบว่าด้านปัจจัยภายในองค์กร มี 3 ด้านคือ 1) ด้านนโยบายของธนาคาร 2) ด้านพนักงานของธนาคาร และ 3) ด้านการให้บริการของพนักงานและความสัมพันธ์กับลูกค้าทางการเงินทางด้านของนโยบายของธนาคารเองคือ นโยบายการลดดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคาร นโยบายการลดต้นทุนของธนาคาร ธนาคารออกผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า และการปรับปรุงโครงสร้างเงินฝากประจำของธนาคาร สำหรับด้านพนักงานที่มีผลต่อปริมาณเงินฝากประจำมากที่สุดคือ พนักงานของธนาคารลาออก ทำให้ลูกค้าของพนักงานถอนเงินฝากประจำ ไปฝากที่สถาบันการเงินอื่น รองลงมาคือพนักงานไม่มีความรู้เพียงพอในการเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร พนักงานไม่สุภาพ และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และความสัมพันธ์กับลูกค้าพบว่า การบริการล่าช้าทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจ การไม่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ที่จอดรถไม่เพียงพอจะมีผลต่อปริมาณเงินฝากประจำ และการที่พนักงานเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ด้านภาวะเศรษฐกิจและการดำเนินนโยบายของธนาคารนั้น การใช้เงินฝากประจำของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะมีผลกระทบต่อปริมาณเงินฝากประจำมากที่สุด รองลงมาได้แก่รัฐบาลมีนโยบายและมาตรการต่างๆ ออกมากระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชนมากกว่าการออม และภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงภาวะถดถอย ด้านอื่นๆ เช่น การแข่งขันการระดมเงินฝากของสถาบันการเงินอื่น การบริการของธนาคารพาณิชย์อื่นดีกว่า และการที่ลูกค้านำเงินไปลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ และลงทุนในตราสารหนี้ ตามลำดับ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ต่างก็มีผลต่อปริมาณเงินฝากประจำทั้งสิ้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันด้านการบริการและลูกค้าเงินฝากสูง ในขณะที่สถานการณ์ปัจจุบันที่อัตราดอกเบี้ยลดลง และธนาคารพาณิชย์ต่างก็มีเงินออมล้นระบบธนาคาร แต่ธนาคารต่างก็ระดมเงินออมจากประชาชนในรูปแบบต่างๆ นอกเหนือจากเงินฝากประจำ 3 เดือน เพื่อต้องการให้ลูกค้าหันมาออมเงินในระยะยาวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ธนาคารพาณิชย์สามารถใช้ประโยชน์จากการออมเงินของประชาชนได้อย่างสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปล่อยสินเชื่อ หรือการขยายฐานสินเชื่อซึ่งธนาคารต่างๆ ก็หันมาให้ความสนใจด้านการบริการเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าและเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากประจำกับธนาคาร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ธนาคารควรต้องมีการปรับปรุงการให้บริการทุกๆ ด้านเพื่อการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ทั้งในด้านการตลาดและด้านกระบวนการทำงาน เช่นด้านสถานที่ การที่จะสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด คือธนาคารต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายในเรื่องของอาคารสถานที่ ที่ควรจัดไว้รองรับบริการลูกค้าได้อย่างเป็นสัดส่วน มีมุมนั่งรอใช้บริการที่เหมาะสมและดูกว้างขวาง ควรมีป้ายแสดงจุดการให้บริการที่ชัดเจน ความสะดวกสบายของบริเวณสถานที่จอดรถ นำสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการขาย ควรจะศึกษาความต้องการหรือประเมินผลความต้องการในผลิตภัณฑ์ที่ได้มา การเสนอขายให้กับลูกค้าแล้วทุก 6 เดือน เน้นการให้ของที่ระลึกหรือของสมนาคุณเมื่อลูกค้ามาเปิดบัญชีใหม่ หรือฝากครบตามอายุสัญญา ควรเพิ่มอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพิ่มมากขึ้นหรือมีการให้โบนัสพิเศษเมื่อลูกค้าสามารถฝากโดยไม่ผิดสัญญา มีการจับรางวัลชิงโชคเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าฝากเงินฝากประจำระยะยาวเพิ่มมากขึ้น และธนาคารควรเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ในเรื่องธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความผูกพันและความมั่นคงของกิจการธนาคารตลอดเวลา ส่วนในเรื่องราคา ควรพิจารณาด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้เหมาะสมและแข่งขันกับตลาดได้ และสุดท้ายด้านพนักงานธนาคาร ควรจะมีการอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และปลูกจิตสำนึกในการให้บริการกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีการอบรมเรื่องมารยาทในการต้อนรับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและพนักงานควรจะมีการตอบคำถามและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ไขข้อข้องใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ส่วนทางด้านรัฐบาลควรจะสนับสนุนให้ประชาชนมีการออมเพิ่มมากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะสนับสนุนในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากขั้นต่ำไว้ ไม่ควรให้ช่องว่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ยู่ห่างกันจนเกินไป ในแง่ของอัตราภาษี ควรลดอัตราภาษีดอกเบี้ยฝากประจำที่มีการหัก ณ ที่จ่าย 15% เพื่อจะได้เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนหันมาสนใจการออมเพิ่มมากขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการฝากบัญชีปลอดภาษีเพื่อเป็นการจูงใจ ผู้ฝากออมเงินรายย่อยได้เพิ่มมากขึ้น และจะเป็นการช่วยให้ประชาชนหันมาสนใจการออมเพิ่มขึ้น เป็นการลดการพึ่งพิงเงินจากนอกประเทศให้ลดน้อยลงได้