

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีผลต่อการเลือกฝากเงินของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขา ย่อยณนนิมมานเหมินท์ หลังมีการใช้พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเงินหลังจากมีการใช้ พ.ร.บ. คุ้มครองเงินฝากของธนาคาร เพื่อศึกษาถึงผลกระทบด้านเงินฝากที่เกิดขึ้นกับลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเงินกับธนาคาร และเพื่อศึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเงินกับธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อย นิมมานเหมินท์

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยนิมมาน เหมินท์ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 3,915 ราย และได้มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณ โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Tamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 363 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยได้ทำการสุ่มแจกลูกค้าที่ เข้ามาใช้บริการในธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยณนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มากวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ อัตรา ร้อยละ และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฝากเงิน โดยใช้สถิติ Chi-Square

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 363 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนและรัฐวิสาหกิจระดับรายได้อยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท และแหล่งที่มาของรายได้ มาจากเงินออมเป็นส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ในการฝากเงินเพื่อออม เงิน ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณการฝากเงินต่อเดือนอยู่ที่ 1,000 – 10,000 บาทต่อเดือน และ ธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดสามอันดับแรกคือ ธนาคารธนชาติ ธนาคารไทย พาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเจตคติต่อธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 363 คน ได้แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากถึงสาเหตุที่ฝากเงินกับธนาคารธนชาติ มหาชน(จำกัด) สาขาย่อยนิมมานเหมินท์ อำเภอเมือง

จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก้รูปแบบทันสมัย สะดวกเรื่องทำเลที่ตั้ง ใกล้เคียงบ้านและสถานที่ทำงาน ฐานะทางการเงินของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อนหรือญาติ แนะนำ การเข้าถึงของเจ้าหน้าที่การตลาดสาขา การบริการของพนักงาน ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร การส่งเสริมการตลาดและอัตราค่าธรรมเนียม

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อลูกค้าและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเงิน หลังจากเกิด พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝาก

ผลกระทบต่อลูกค้า

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หลังจากเกิด พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝากขึ้น จะไม่เปลี่ยนแปลงการฝากเงินกับธนาคาร

ปัจจัย ที่กระทบต่อการตัดสินใจฝากเงินกับธนาคารธนชาติ หลังจากเกิด พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยความมั่นคงของธนาคารมีผลกระทบมากที่สุด ภาพลักษณ์ของธนาคาร ทักษะคดีของผู้ใช้บริการฝากเงิน การแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยธนาคาร การบริการของพนักงาน และภาวะเศรษฐกิจของประเทศ มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก

แนวทางในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเงินหลังจากเกิด พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝาก
ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามคือวิธีการบริหารความเสี่ยง หลังจากมีการประกาศใช้พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝาก โดยวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้มากที่สุดคือ กระจายการฝากเงินแต่ละธนาคาร รองลงมาคือ ฝากเงินกับธนาคารของรัฐ เล่นหุ้น /กองทุนรวม ประกันชีวิต และซื้อทองคำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับพ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝาก และเห็นว่า พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝากมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและตัดสินใจที่จะฝากเงินกับธนาคารต่อไป

ในด้านของธนาคารผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับกับ พ.ร.บ. คู่คุ้มครองเงินฝากได้อย่างเหมาะสม โดยควรสร้างฐานะทางการเงินของธนาคารให้เข้มแข็งขึ้นเป็นอันดับแรก อันดับต่อมาคือ ทำการสื่อสารทางการตลาดให้มากขึ้น สร้างความจงรักภักดีต่อธนาคารให้มากขึ้น มีการบริการที่ดีเยี่ยม และควรเพิ่มขนาดของกิจการตามลำดับ

ผลกระทบที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินกับธนาคาร โดยพิจารณาจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการทางสถิติคือ Chi-Square มาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านผลกระทบกับอายุ อาชีพ และรายได้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบในการตัดสินใจฝากเงินในด้านการบริการของพนักงานและสถานะเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ความมั่นคงของธนาคาร ภาพลักษณ์ของธนาคาร ทักษะคติของผู้ใช้บริการฝากเงิน และการแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยธนาคาร ไม่มีอิทธิพลในการตัดสินใจฝากเงิน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบในการตัดสินใจฝากเงินในด้านความมั่นคงของธนาคาร การแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร และสถานะเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ภาพลักษณ์ของธนาคาร ทักษะคติของผู้ใช้บริการฝากเงิน และการบริการของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลในการตัดสินใจฝากเงิน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลกระทบในการตัดสินใจฝากเงินในด้านความมั่นคงของธนาคาร ภาพลักษณ์ของธนาคาร ทักษะคติของผู้ใช้บริการฝากเงิน การแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยธนาคาร การบริการของพนักงาน และสถานะเศรษฐกิจของประเทศ

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจฝากเงินกับธนาคารหลังจากเกิด พ.ร.บ.คุ้มครองเงินฝาก มี 6 ปัจจัย โดยธนาคารจะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีความต้องการที่จะฝากเงินกับธนาคารต่อไป ข้อเสนอแนะเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารในแต่ละปัจจัย มีดังนี้

ด้านความมั่นคงของธนาคาร ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดว่ามีความสำคัญที่จะตัดสินใจจะฝากเงินกับธนาคารต่อไป ธนาคารควรสร้างความมั่นคง สร้างฐานะทางการเงินให้เข้มแข็งขึ้น โดยการสร้างการบริหารที่ดี เพื่อจะได้รับประกันได้ว่าเมื่อลูกค้าตัดสินใจฝากเงินกับธนาคารแล้ว จะได้รับผลตอบแทนสูงสุดโดยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด

ภาพลักษณ์ของธนาคาร ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงิน ถ้าหากธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในการฝากเงิน ทางธนาคารควรจะมีการปรับภาพลักษณ์ให้น่าเชื่อถือในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าว่าธนาคารมีความใส่ใจและสนใจในทุกปัญหาและความต้องการของลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้ว่าไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น ธนาคารก็สามารถยื่นหยัด คอยช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง

สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการฝากเงิน โดยการให้บริการที่ดีเยี่ยม โดยการอบรมพนักงานในด้านทักษะการให้บริการ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงการบริการที่ดี ให้บริการด้วยอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงต้องอบรมถึงบริการต่างๆของธนาคาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจและสามารถนำไปตอบปัญหา แก้ไขข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องในทุกเรื่อง รวมถึงการให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับด้วยความเท่าเทียมกัน

การแข่งขันของอัตราดอกเบี้ยธนาคาร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งธนาคารสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้เป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้ลูกค้าหันมาฝากเงินกับธนาคาร ได้มากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ควรต้องดูนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยควบคู่ไปด้วยเพื่อจะได้เห็นแนวโน้มในการวางแผนการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ได้ถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อรักษาลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาดของธนาคารไม่ให้ค่อยลดลง และหาวิธีการเพิ่มลูกค้าของธนาคารให้มากขึ้นในอนาคต การบริการของพนักงาน โดยต้องคัดสรรพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความรู้ความสามารถในงานของธนาคารอย่างแท้จริง การให้บริการของพนักงานต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง อีกทั้งพนักงานต้องสามารถแนะนำบริการต่างๆของธนาคารได้อย่างครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง

สถานะเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า เพราะถ้าหากเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในภาวะตกต่ำ การลงทุนทางการเงินในด้านต่างๆของลูกค้าก็จะลดลง หากธนาคารไม่ให้ความสนใจกับปัจจัยนี้ ก็จะทำให้ไม่สามารถกำหนดและวางแผนนโยบายที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อรับมือกับสิ่งที่จะเกิดในอนาคตไม่ทันท่วงที ดังนั้นทางธนาคารควรจะต้องมีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารและติดตามความเคลื่อนไหวของเศรษฐกิจตลอดเวลาด้วย