

บทที่ 5

บทสรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในตลาดนัดสวนจตุจักร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งหาความเหมาะสมในการให้บริการทางการเงินแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวต่างชาติ และร้านค้าในตลาดนัดสวนจตุจักร

5.1.1 สรุปภาพรวมของพฤติกรรมการทำธุรกรรมของร้านค้าและนักท่องเที่ยวในตลาดนัดจตุจักร

สรุปข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 โดยนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเดินทางมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ส่วนช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มาท่องเที่ยวที่ส่วนจตุจักรมากที่สุดเป็นช่วงเวลา 09.01-11.00 น. ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเงินในการซื้อสินค้าในตลาดนัดสวนจตุจักรพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีช่วงการจ่ายเงินอยู่ระหว่าง 1,001 – 10,001 บาท มีจำนวน 110 คน จำนวนเงินที่จ่ายสินค้าโดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3,550 บาท

โดยบริการทางการเงินที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมใช้ในเรื่องถอนเงินมากเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 38.22 ส่วนสาเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการกับธนาคารเนื่องจากจำนวนตู้ ATM มีมากและกระจาย ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาใช้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน มากที่สุดในเรื่อง การขาย Bank Note และ Travel Cheque ตามลำดับ

สรุปข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร จำนวน 750 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักรเป็นนักท่องเที่ยวหญิงมากกว่านักท่องเที่ยวชาย โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 26.03 สำหรับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเดินตลาดนัดจตุจักร ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 10,000- 29,999 บาทต่อเดือน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มาเดินตลาดนัดสวนจตุจักร 1 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 43.07 และใช้บริการถอนเงินมากที่สุด จำนวน 569 คน คิดเป็นร้อยละ 43.47 นักท่องเที่ยวชาวไทย

เลือกใช้บริการเนื่องจากเป็นธนาคารที่ติดต่อกับที่ทำงาน และอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ทั้งนี้มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในบริการ Money Gram (Western Union) และการขาย Bank Note ตามลำดับ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการใช้บริการถอนเงิน จำนวน 581 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99

สรุปข้อมูลทั่วไปของร้านค้า ผลการสำรวจจากร้านค้า ภายในสวนจตุจักร จำนวน 450 ร้าน พบว่า ร้านค้าส่วนใหญ่ เป็นร้านค้าถาวร จำนวน 363 ร้าน โดยลักษณะการขายสินค้าของร้านค้า เป็นประเภทขายส่งและขายปลีก ซึ่งร้านส่วนใหญ่จะเปิดในช่วงเวลา 7.01 น – 9.00 น. แต่ลูกค้าจะเข้าเยี่ยมชมช่วงเวลา 13.01 น – 16.00 น. สำหรับเวลาที่ขายดีที่สุด เป็นช่วงเวลา 13.01 น – 16.00 น. จำนวน 311 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 69.11 รองลงมา ช่วงเวลา 10.01 น – 13.00 น. จำนวน 94 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.89 หลังเวลา 16.01 น จำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้านค้าจะให้บริการของธนาคารกรุงเทพมากที่สุด จำนวน 276 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 35.34 โดยเข้ามาทำธุรกรรมทางด้านการถอนเงินจำนวน 364 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.31 ทั้งนี้ร้านค้าให้เหตุผลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการกับธนาคารข้างต้น ว่าเป็นธนาคารที่อยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน ส่วนในเรื่องของการให้บริการ ATM พบว่าส่วนใหญ่ ร้านค้าจะให้บริการถอนเงินสดด้วยบัตร ATM จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 62.31 ยังพบอีกว่ามีร้านค้าให้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเรื่องการบริการ การขาย Bank Note และ Western Union มากที่สุด

เมื่อสอบถามร้านค้าเกี่ยวกับบุคคลที่มาติดต่อ หรือเข้ารับบริการกับทางธนาคารธนาคาร พบว่า เป็นเจ้าของร้านค้าจะเป็นผู้ที่ติดต่อเอง โดยเข้ามาใช้บริการกับธนาคารธนาคาร ในเรื่องการฝากเงิน รองลงมา เป็นบริการถอนเงิน และบริการโอนเงิน ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะเมื่อธนาคารธนาคารมาเปิดให้บริการ พบว่า ร้านค้าต้องการให้มีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งมีการให้บริการธุรกรรมต่างๆครบถ้วนเหมือนธนาคารทั่วไป

ดังนั้น จากผลการสำรวจข้างต้น คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลการตัดสินใจที่ได้จากผลการสำรวจดังนี้

สรุปข้อมูลด้านการให้บริการที่สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

1. กรณีที่มีการเปิดให้บริการสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ควรมีการให้บริการในเรื่อง Credit Cash Advance การขาย Bank Note Travel Cheque และ Money

Gram (Western Union) เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ รวมทั้งร้านค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก

2. ควรมีการตั้งตู้ ATM ที่สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากในวันพฤหัสบดี – วันเสาร์ จะมีพ่อค้าคนกลางมาซื้อขายสินค้าประเภทต้นไม้ ตั้งแต่ 3 ถึง 6 โมงเช้า

3. การเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ควรนำไปจัดตั้งบริเวณประตูทางเข้าที่ 2 1 และ 3 ตามลำดับ ควรให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 น. – 18.00น. เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

สรุปข้อมูลด้านการให้บริการทั่วไป

1. จากการที่ร้านค้าระบุว่า ช่วงเวลาที่ขายได้ดีที่สุดก็คือช่วงเวลา 13.01 น. – 16.00 น. นั้น หลังจาก 16.00 น. ทางธนาคารควรมีพนักงานไปให้บริการเรื่องการฝากเงิน

2. การเปิดให้บริการควรเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 น – 17.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาก

5.1.2 สรุปภาพรวมของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในตลาดนัดสวนจตุจักร

สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ

1) สถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน

แม้ว่าในปี 2552 คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะลดลงเป็นผลจากปัญหาทั้งภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก แต่ถ้าหากในปี 2553 หากปัจจัยลบต่างๆเริ่มคลี่คลายไม่ว่าจะเป็นปัญหาการเมืองในประเทศ และปัญหาเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เริ่มจะฟื้นตัวก็คาดว่าธุรกิจท่องเที่ยวจะกลับมาเป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้น จนทำให้ธุรกิจในกลุ่มนี้กลับสู่ภาวะปกติได้ในที่สุด

2) วิเคราะห์ด้านสภาพการแข่งขัน

แม้ว่าการที่จะมีผู้ประกอบการ หรือคู่แข่งเข้าไปเปิดสาขาธนาคาร หรือสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักรได้ยากเนื่องจากมีพื้นที่ที่จำกัด และมีค่าเช่าพื้นที่ในราคาที่สูง แต่การที่นักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวต่างชาติ และร้านค้าจะเลือกใช้บริการทางการเงินของธนาคารใดนั้นใช้ปัจจัยเรื่องผลตอบแทนที่ดีที่สุดมาใช้ในการตัดสินใจ ส่งผลให้สาขาธนาคารหรือสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ของแต่ละธนาคารที่มีอยู่ในพื้นที่ตลาดนัดสวนจตุจักรต่างใช้กลยุทธ์ด้านราคา มาแข่งขันกันอย่างรุนแรง รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานให้คุ้มค่าและดีกว่าคู่แข่ง โดยที่ขนาดของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายยังคงมีขนาดเท่าเดิม ทำให้การดำเนินงานของสาขาธนาคาร หรือสำนักงาน

แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มิได้เปิดดำเนินการเพื่อแสวงหาผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะมีการเปิดดำเนินการเพื่อเป็นช่องทางในโฆษณาบริการต่างๆของธนาคารให้เป็นที่รู้จักเพื่อที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะนำข้อมูลที่ได้รับรู้จากการโฆษณาไปกระจายให้คนทั่วไปได้รู้จักมากยิ่งขึ้น และมาใช้บริการทางการเงินของธนาคารในช่องทางธุรกิจอื่น

3) วิเคราะห์แผนการเงิน

จากการพิจารณาปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินของโครงการเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในพื้นที่ตลาดนัดสวนพญา การเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในบริเวณประตูทางเข้าที่ 2 จะมีศักยภาพทางธุรกิจดีกว่าประตูทางเข้าที่ 1 และ 3 การประมาณการรายได้ของโครงการนี้ได้จากการสอบถามสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคารต่างๆ มาวิเคราะห์ร่วมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารที่มีในสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งมีบริการยังไม่เท่ากับคู่แข่งในตลาด ผู้วิจัยจึงได้แผนธุรกิจแบ่งออกเป็นทางเลือกที่มีบริการทางการเงินแบบเดิมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และมีการพัฒนาบริการทางการเงินให้สามารถแข่งขันได้ แต่รายได้ของแผนธุรกิจในทุกทางเลือกก็ไม่สามารถมาชดเชยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นการเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในทุกประตูทางเข้าตลาดนัดสวนจตุจักรเนื่องมาจากปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่สำคัญคือค่าเช่าพื้นที่โดยในบริเวณประตูทางเข้าที่ 2 จะมีค่าเช่าพื้นที่แพงกว่าบริเวณประตูทางเข้าที่ 1 และ 3 เนื่องมาจากบริเวณประตูทางเข้าที่ 2 เป็นจุดที่ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการทางการเงินได้ง่ายที่สุด แต่จากวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของโครงการจะพบว่ารายได้ที่เกิดขึ้นในทุกทางเลือกมีการปรับตัวดีขึ้นในทุกๆปี จึงส่งผลให้สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลการดำเนินงานขาดทุนลดลง และเนื่องจากธนาคารธนชาต ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายใหม่มีนโยบาย และกลยุทธ์ของธนาคารธนชาตที่จะเพิ่มช่องทางธุรกิจให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยจะใช้ช่องทางธุรกิจต่างๆในการประชาสัมพันธ์บริการทางการเงิน และชื่อเสียงของธนาคารให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้รู้จัก และมีความน่าเชื่อถือต่อธนาคาร เพื่อที่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมาใช้บริการทางการเงินของธนาคารในระยะเวลาต่อไป ซึ่งตลาดนัดสวนจตุจักรก็เป็นทำเลยุทธศาสตร์ในการเปิดช่องทางธุรกิจของธนาคารเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ธนาคารให้ประชาชนทั่วไปได้รู้จัก และอาจจะสามารถหากำไรจากช่องทางดังกล่าวได้อีกในอนาคตเมื่อธนาคารมีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้เหมือนหรือดีกว่าคู่แข่ง ดังนั้นจึงสมควรเปิดสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในบริเวณประตูทางเข้าที่ 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

5.2 ข้อจำกัดในการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการเปิดสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของงานวิจัยฉบับนี้ พบว่า

1. การวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์ห้วงเวลาหนึ่ง ที่พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น โดยที่มิได้คำนึงถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือ เหตุการณ์ในอดีต
2. การวิเคราะห์เป็นการมองถึงกลยุทธ์ของธนาคารที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานั้น และไม่ได้คำนึงถึง การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ อาทิ เช่น ทางด้านทำเลที่ตั้ง หรือ รูปแบบการทำธุรกิจของสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
3. สมมติฐานทางการเงินต่างๆ อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจของประเทศและของประเทศต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ความสัมพันธ์ของผลการวิจัยกับผลการดำเนินงานของโครงการที่เกิดขึ้นจริงกับในแผนธุรกิจอาจจะไม่ตรงกัน ทำให้แผนธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

ธนาคารควรมีการพิจารณาพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ครบวงจรให้เทียบเท่ากับคู่แข่งในตลาด เช่นการเพิ่มบริการขายเงินตราต่างประเทศ การโอนเงินระหว่างประเทศ เป็นต้น ภายใต้การบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาจจะใช้เทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการใช้งานของสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และสามารถเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง การพัฒนาการคุณภาพการให้บริการของพนักงานเพื่อยกระดับการให้บริการ จรรยาบรรณการให้บริการ เพื่อสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้าเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างรากฐานของตราสินค้าจากการบริการของพนักงาน นอกจากนี้จากผลการวิจัยพบว่าการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ดี การกำหนดรูปแบบการประกอบธุรกิจที่ชัดเจน การวิเคราะห์ถึงทำเลที่ตั้งในการประกอบธุรกิจ การสื่อสารระหว่างองค์กรถึงผู้บริโภคที่ชัดเจน อาทิเช่น การโฆษณาลูกค้าเป้าหมายถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีอยู่ เป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของการทำธุรกิจ