

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาถึงภาพรวมของเหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักสีลม ผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ปัจจัยด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงานและด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และศึกษาผลผลกระทบจากการณ์ที่มีการประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 โดยใช้ทฤษฎีความต้องการถือเงินของ Milton Friedman (Demand of Money Theory) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior) ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Theory of Satisfaction Service) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mixes Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อช่วยในการพิจารณาพฤติกรรมของผู้บริโภคและเสนอมาตรการในการเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการและปริมาณเงินฝาก โดยใช้วิธีสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าและวิเคราะห์หาค่าความถี่และอัตราเร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากและทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการฝากเงินกับผลของพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 เพิ่มเติมด้วยวิธีการทดสอบ Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าบุคคลธรรมด้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 21 - 30 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปฐมฐานต่อไป เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มาใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และมียอดเงินฝากในบัญชีต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสนใจกับบริการบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจด้านพนักงาน ด้านบริการและด้านความน่าเชื่อถือในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านสถานที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากที่ธนาคารทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 เป็นส่วนใหญ่ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการฝากเงิน และผลของพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก แสดงให้เห็นว่าพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝากไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับลูกค้าที่คิดว่าตนเองจะได้รับผลกระทบจากพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 เริ่มให้ความสำคัญกับการพิจารณางบการเงินของสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ และมีความระมัดระวังในการฝากเงินมากขึ้น โดยจะตัดสินใจฝากเงินจะคำนึงถึงความมั่นคงทางการเงินและขนาดของกิจการของสถาบันการเงิน

หรือธนาคารพาณิชย์และเห็นว่าการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลเป็นทางเลือกแทนการฝากเงินที่ดีที่สุด

ส่วนกลุ่มตัวอย่างลูกค้านิติบุคคลเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัท จำกัด(บจก.) ส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 10 ล้านบาทต่อปี ต้องใช้บัญชีเงินฝากสำหรับการทำธุรกิจและมีแหล่งที่มาของเงินฝากจากเงินที่ได้จากการทำการค้า มีความพอใจกับบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวัน และให้ความสนใจบริการด้านอินเตอร์เน็ต/โทรศัพท์ของธนาคารมากที่สุด ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมของลูกค้านิติบุคคลถายกับลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดายื่นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นปัจจัยแต่ละด้านก็พบว่าลูกค้านิติบุคคลมีความพึงพอใจกับพนักงานที่ให้บริการและภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของธนาคารมากที่สุด และปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจจากลูกค้านิติบุคคลในระดับมากเช่นเดียวกัน ต่างกันตรงที่ลูกค้านิติบุคคลมีความพอใจกับการได้รับบริการอยู่ในระดับมากเท่านั้นซึ่งต่างกับลูกค้าบุคคลธรรมดายื่นส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับบริการจากทางธนาคาร ลูกค้านิติบุคคลที่มาใช้บริการเงินฝากของธนาคารทราบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 เป็นส่วนใหญ่ ครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าประเภทนิติบุคคลคิดว่าพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงิน โดยนอกจากจะเลือกข้อมูลในการเงินที่มั่นคง และตัดสินใจกระจายเงินไปฝากกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่ใช้ข้อมูลในการเงินของสถาบันนั้น ๆ ประกอบการพิจารณา และอาจจะเลือกนำเงินฝากไปลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลแทน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลของพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 และพฤติกรรมการฝากเงิน ด้วยการทดสอบ Chi-Square test พ布ว่าได้ผลการทดสอบของลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดานิติบุคคลไม่แตกต่างกันนั้นก็คือพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าทั้งสองประเภท พ布เพียงรายได้ต่อปีของลูกค้าประเภทนิติบุคคลเท่านั้นที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินหลังจากที่มีการยกเลิกการค้าประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05