

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านบัญชีเงินฝากของลูกค้าและพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 กับพฤติกรรมการฝากเงิน โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการการฝากเงินของธนาคารโดยตรงและศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาสำนักสีลม เท่านั้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรม, ความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการฝากเงิน และความคิดเห็นของลูกค้าของธนาคารในการเลือกใช้บริการประเภทอื่นนอกเหนือจากการฝากเงิน รวมถึงการรับรู้และตอบสนองกับพ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ทั้งกลุ่มลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล

วิธีการศึกษาจะเป็นการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 – 20 กุมภาพันธ์ 2552 จำนวน 400 ชุด แบ่งเป็นการสำรวจกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา 380 ชุด และกลุ่มลูกค้านิติบุคคล 20 ชุด

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา

- ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท

- กลุ่มตัวอย่างลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่ นิยมใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์มากที่สุด โดยมียอดเงินฝากในบัญชีต่ำกว่า 10,000 บาท นอกจากบริการด้านการฝากเงิน ลูกค้ายังให้ความสนใจที่จะใช้บริการบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสดของธนาคาร

- ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลที่ได้พบว่ากลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่ ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 3 ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้าน

พนักงาน ด้านการบริการและภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยกเว้นด้านสถานที่ที่มีระดับความสำคัญมากเท่านั้น

ตารางที่ 5.1 สรุปผลระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด

ประเภทลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			
	ด้านพนักงานธนาคาร	ด้านการบริการของพนักงาน	ด้านสถานที่ให้บริการ	ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
บุคคลธรรมดา	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก

ที่มา : สรุปผลจากการสำรวจ

- ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรของกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาในเรื่องเพศ สถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝากเงิน
- ผลการศึกษาพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้ากับการบังคับใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 พบว่า ส่วนใหญ่ ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551
- ผลการศึกษาพฤติกรรมการฝากเงินเมื่อวงเงินคุ้มครองเงินฝากลดลงตามพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก พบว่า ส่วนใหญ่ ลูกค้ามีความเห็นว่าผลจากพ.ร.บ. ไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงิน
- ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรกับการตัดสินใจฝากเงิน หลังจากมีการยกเลิกการคำนวณเงินฝากแบบเต็มจำนวน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรทุกปัจจัย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้า
- การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับผลกระทบจาก พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก พบว่า ผลของพ.ร.บ.จะทำให้ก่อนที่จะเลือกฝากเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินแห่งใด ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ฝากเงินมีวินัยและรอบคอบในการฝากเงินมากขึ้น โดยจะคำนึงถึงสถานะทางการเงินที่แสดงไว้ในงบการเงินประกอบการพิจารณา และจะเลือกใช้แนวทางการฝากเงินไว้กับ

ธนาคารหรือสถาบันที่มีความมั่นคงทางการเงินหรือแบ่งเงินกระจายไปฝากไว้กับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

2. กลุ่มลูกค้านิติบุคคล

- ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างลูกค้าประเภทนิติบุคคล ส่วนใหญ่ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัท จำกัด มีระดับรายได้ไม่น้อยกว่า 10 ล้านบาทต่อปี เลือกใช้บัญชีเงินฝากไว้สำหรับการทำธุรกิจและจะนำรายได้ที่ได้จากการทำการค้ามาฝากไว้กับธนาคาร

- ลูกค้านิติบุคคล ส่วนใหญ่ นิยมใช้บริการบัญชีกระแสรายวันและให้ความสนใจที่จะใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตหรือทางโทรศัพท์ของธนาคาร

- ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลที่ได้พบว่ากลุ่มลูกค้านิติบุคคล ส่วนใหญ่ ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 2 ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านพนักงานและภาพลักษณ์อันน่าเชื่อถือของธนาคาร ส่วนด้านบริการและด้านสถานที่ ให้ระดับความสำคัญมากเท่านั้น

ตารางที่ 5.2 สรุปผลระดับความพึงพอใจของลูกค้านิติบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด

ประเภทลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			
	ด้านพนักงานธนาคาร	ด้านการบริการของพนักงาน	ด้านสถานที่ให้บริการ	ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
นิติบุคคล	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

ที่มา : สรุปผลจากการสำรวจ

- ผลการศึกษาพฤติกรรมทางการเงินของลูกค้ากับการบังคับใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 พบว่า ส่วนใหญ่ ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551

- การศึกษา พ.ร.บ. ฯ มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้านิติบุคคลหรือไม่ ผลสำรวจพบว่าลูกค้ามีความเห็นในสัดส่วนที่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างลูกค้าครึ่งหนึ่งเห็นว่า พ.ร.บ. ฯ มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงิน ส่วนอีกครึ่งหนึ่งคิดว่า พ.ร.บ. ฯ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงิน
- ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของนิติบุคคลกับการตัดสินใจฝากเงินหลังจากมีการยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน พบว่า ประเภทของนิติบุคคลไม่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้า
- ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อปีกับการตัดสินใจฝากเงินหลังจากมีการยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน พบว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีมีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินของลูกค้า
- ผลสำรวจความคิดเห็นของลูกค้านิติบุคคลที่คิดว่าตนเองได้รับผลกระทบจาก พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก พบว่า ลูกค้าจะนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารของรัฐและสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง นำเงินไปฝากกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่โดยใช้บริการเงินประกอบการพิจารณา และอาจจะเลือกลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลแทนการฝากเงิน

พฤติกรรมและการปรับตัวของลูกค้าหลังจากมีการประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551

ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่ในการรับฝากเงินทั้งการฝากแบบออมทรัพย์ กระแสรายวัน หรือการฝากแบบประจำ เมื่อมีผู้นำเงินมาฝาก ธนาคารจะเก็บเงินไว้ส่วนหนึ่งตามอัตราเงินสดสำรองตามกฎหมาย ที่เหลือธนาคารจะนำไปปล่อยกู้เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ธนาคาร

การคุ้มครองเงินฝากเป็นระบบที่รัฐบาลสร้างขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบสถาบันการเงิน ระบบประกันเงินฝากช่วยให้ผู้ฝากเงินมีหลักประกันและได้รับเงินฝากคืนแน่นอนหากสถาบันการเงินใดมีปัญหาต้องปิดกิจการลง การคุ้มครองจะคุ้มครองเงินฝากตามจำนวนที่ฝากไว้กับแต่ละสถาบันการเงินรวมดอกเบี้ยค้างจ่ายจากเงินฝากดังกล่าวด้วย ในช่วง 3 ปีแรกที่พ.ร.บ.มีผลบังคับใช้ (11 สิงหาคม 2551 – 10 สิงหาคม 2554) การคุ้มครองเงินฝากยังเป็นการคุ้มครองแบบเต็มจำนวน ในปีที่ 4 (11 สิงหาคม 2554 – 10 สิงหาคม 2555) วงเงินคุ้มครองจะลดลงเหลือ 50 ล้านบาทและตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2555 เป็นต้นไป วงเงินคุ้มครองจะเหลือเพียง 1 ล้านบาทต่อผู้ฝาก 1 รายในแต่ละสถาบันการเงิน ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 การทยอยลดวงเงินคุ้มครองเงินฝาก

ระยะเวลา	จำนวนเงินที่คุ้มครอง
ปีที่ 1 : 11 ส.ค. 2551 - 10 ส.ค. 2552	เต็มจำนวน
ปีที่ 2 : 11 ส.ค. 2552 - 10 ส.ค. 2553	เต็มจำนวน
ปีที่ 3 : 11 ส.ค. 2553 - 10 ส.ค. 2554	เต็มจำนวน
ปีที่ 4 : 11 ส.ค. 2554 - 10 ส.ค. 2555	50 ล้านบาท
ปีที่ 5 : 11 ส.ค. 2555 เป็นต้นไป	1 ล้านบาท

ที่มา : www.dpa.or.th

นอกจากนั้น ผู้ฝากเงินที่มีเงินฝากเกินกว่า 1 ล้านบาท สามารถที่จะใช้สิทธิในการเป็นเจ้าหนี้ขอเฉลี่ยทรัพย์สินจากทรัพย์สินที่เหลือของสถาบันการเงินนั้นได้ด้วย

พฤติกรรมและการปรับตัวของผู้ฝากเงิน (ลูกค้า)

จำนวนบัญชีเงินฝากของระบบธนาคารพาณิชย์ ณ เดือนกรกฎาคม 2551 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 70,995,444 บัญชี แบ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่มีเงินฝากเกิน 1 ล้านบาท 888,985 บัญชี และ บัญชีเงินฝากที่มีเงินฝากต่ำกว่า 1 ล้านบาท 70,108,522 บัญชี ดังแสดงในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ตารางแสดงข้อมูลเงินฝาก

รายการ	ทั้งหมด	เกิน 1 ล้านบาท	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท
จำนวนบัญชี	70,995,444	888,985	70,108,522
สัดส่วน	100%	1.25%	98.25%
จำนวนเงิน (หน่วยล้านบาท)	6,816,240	5,092,407	1,723,833
สัดส่วน	100%	74.74%	23.23%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จำนวนบัญชีเงินฝากในประเทศส่วนใหญ่เป็นบัญชีเงินฝากที่มียอดเงินต่ำกว่า 1 ล้านบาท เมื่อประกาศใช้พ.ร.บ.ฉบับนี้ในระยะแรก ผลกระทบกับผู้ฝากเงินที่เกิดขึ้นอาจจะยังไม่มากเท่าไรเพราะวงเงินคุ้มครองที่จะได้รับครอบคลุมยอดเงินฝากที่มีอยู่

อย่างไรก็ตาม เมื่อถึงปีที่ 4 หรือปีที่ 5 ซึ่งวงเงินคุ้มครองจะลดลงเหลือ 50 ล้านบาท และ 1 ล้านบาท ตามลำดับ ผู้ที่มีเงินฝากต่ำกว่า 1 ล้านบาทยังได้รับผลกระทบไม่มากนักแต่ก็อาจจะมีการเคลื่อนย้ายเงินฝากไปยังสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงและให้ผลตอบแทนสูงกว่า เพราะยังได้รับการคุ้มครองมากกว่าจำนวนเงินฝากที่มี

ผู้ที่มีเงินฝากเกินกว่า 1 ล้านบาทมีความจำเป็นที่จะต้องทำการบริหารจัดการเงินฝากมากขึ้นเนื่องจากไม่ได้รับความคุ้มครองเต็มจำนวนเช่นเดิมแล้ว จึงต้องตัดสินใจหันมาเลือกใช้วิธีการกระจายเงินเป็นบัญชีที่ต่ำกว่า 1 ล้านบาทหรือนำเงินฝากที่มีไปลงทุนด้านอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่ามากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร

ตามข้อบังคับของพ.ร.บ. สถาบันการเงินจะต้องนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนคุ้มครองเงินฝากในอัตราไม่เกิน 1% ของยอดเงินฝากถัวเฉลี่ยของบัญชีที่ได้รับความคุ้มครองจากเดิมที่เคยสมทบเข้ากองทุนฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินในอัตรา 0.4% สถาบันการเงินแต่ละแห่งอาจจะสมทบเงินเข้ากองทุนในอัตราที่ไม่เท่ากัน บางแห่งอาจจ่ายมากกว่า 0.4% ในขณะที่บางแห่งอาจจะ

สมทบน้อยกว่าเดิม ดังนั้นถ้าสถาบันการเงินใดต้องจ่ายเงินสมทบมากกว่า 0.4% จะทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้น

ธนาคารควรมีการปรับปรุงในการให้บริการทุก ๆ ด้านเพื่อการแข่งขันและความอยู่รอดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ควรมีการออกนโยบายเพื่อลดความเสี่ยงให้กับลูกค้าเพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่ชอบความเสี่ยงประกอบกับการออกนโยบายด้านการตลาดและด้านกระบวนการทำงานที่จะสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้นำเงินมาฝากกับธนาคารได้มากที่สุด ธนาคารต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายในเรื่องอาคารสถานที่ ควรมีการจัดจุดรับบริการไว้เป็นสัดส่วน มีมุมนั่งรอให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ควรมีการศึกษาความต้องการและประเมินผลความต้องการในผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ และออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงต่ำแต่ตอบสนองได้ดีกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความผูกพันและความมั่นคงของกิจการของธนาคารตลอดเวลา เรื่องของราคาค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยควรกำหนดให้เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับตลาดได้ และสุดท้ายด้านพนักงาน ควรมีการฝึกอบรมความรู้ผลิตภัณฑ์และปลูกจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหา รวมทั้งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาในการศึกษาทำให้ข้อมูลที่ได้อาจจะเกิดความลำเอียง (Bias) ได้ ในการศึกษาในครั้งต่อไปผู้ที่ทำการศึกษาคงจะมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาอย่างน้อยประมาณ 1 เดือน เพื่อให้ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมด และข้อจำกัดอีกหนึ่งข้อก็คือข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านิติบุคคลซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้แต่ลูกค้านิติบุคคลขนาดเล็กทำให้อาจจะไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมของลูกค้านิติบุคคลได้ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการที่ธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันด้านการบริการสูง จากสถานการณ์ปัจจุบันแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลดต่ำลง ในการสร้างโอกาสหาเงินฝากจากลูกค้าจึงยากมากยิ่งขึ้น การจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูงไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์เพียงอย่างเดียว แต่ลูกค้ายังต้องการการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง และมีความปลอดภัย ดังนั้นในการศึกษาในลำดับต่อไปในแง่ของเงินฝากธนาคารกสิกรไทย จำกัด สาขาสำนักสีลม จึงเห็นควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมในแง่ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวัดระดับความพอใจของลูกค้าในการพัฒนาบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด เช่นการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง
2. การศึกษาประสิทธิภาพ คุณภาพทางด้านบริการและผลิตภัณฑ์ของทางธนาคาร
3. การศึกษาการพัฒนาระบบข้อมูลสนับสนุนฐานข้อมูลกลางของธนาคาร นำเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลสนับสนุนในรูปแบบของบริการต่าง ๆ
4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เขตธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้
5. ออกมาตรการหรือนโยบายทางการเงินที่สามารถช่วยลดความเสี่ยงเกี่ยวกับการได้รับเงินต้นคืนและอัตราดอกเบี้ยของการฝากเงิน รวมทั้งมาตรการลดความเสี่ยงของการใช้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ ยกตัวอย่างเช่น เอทีเอ็ม (ATM), บัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด, อินเทอร์เน็ตและบริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น