

### บทคัดย่อ

การศึกษา “การเปรียบเทียบการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า กับ สาขาปกติ” เป็นการศึกษาถึง ลักษณะ ความแตกต่างและพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้า และสาขาที่เปิดทำการในเวลาปกติ โดยจะศึกษาเฉพาะกรณีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

การเปิดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ภายในห้างสรรพสินค้านับเป็นกลยุทธ์ใหม่และเป็นกลยุทธ์เชิงรุกที่นับว่าน่าสนใจที่จะศึกษา เพราะการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จากสาขาปกติดั้งเดิม เป็นการบริการยุคใหม่ที่สามารเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น โดยการเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าที่เปิดให้บริการเวลาเดียวกับทางห้างสรรพสินค้าคือประมาณ 10.30 น. – 20.00 น. และเปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าได้รับความสนใจจากลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างสูง เพราะสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และยังเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่มากกว่าสาขาปกติอีกด้วย

การศึกษาถึงธนาคารพาณิชย์ที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้า จะทำให้ทราบถึงนโยบายการตลาดเชิงรุกของธนาคารพาณิชย์ พฤติกรรมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้าปัจจุบันยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น แนวคิดและวัตถุประสงค์ของธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการภายในห้างสรรพสินค้า กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนแนวโน้มการดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบสาขาที่เปิดดำเนินการตามปกติกับสาขาที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า

โดยการศึกษาจะเป็นการศึกษาระหว่างสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้า และสาขาที่เปิดดำเนินการในเวลาปกติ ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเป็นจำนวน 500 ตัวอย่างให้กับผู้ที่เข้าใช้บริการในสาขาดังกล่าว ผลจากการศึกษาสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้าและสาขาที่เปิดปกตินั้น พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งระยะเวลาในการเป็นลูกค้าจะอยู่ที่ประมาณ 1-5 ปี กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มจะมาติดต่อธุรกรรมกับทางธนาคารนานครั้ง ๆ คือภายใน 1 เดือน จะเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้ง และมีลูกค้าบางกลุ่มที่จะเข้ามาใช้บริการ 1-2 วันทำการภายใน 1 สัปดาห์ ด้านเวลากลุ่มตัวอย่างนิยมเข้าใช้บริการธนาคารที่เปิดภายในห้างสรรพสินค้า ในช่วงเวลาประมาณ 18.00-20.00 น. ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการมาใช้บริการ อาจจะเป็นช่วงหลังเวลาเลิกงาน เลิกจากการเรียน เป็นต้น ส่วนด้านสาขาที่เปิดตามปกตินี้กลุ่ม

ตัวอย่างโดยส่วนใหญ่นิยมเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-14.00 น. ระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นช่วงที่พนักงานบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงพักกลางวัน หรือช่วงที่ว่างจากการทำงาน เหตุผลหลักในการเข้ามาใช้บริการจะเน้นที่การเดินทางที่สะดวกและอยู่ใกล้เป็นหลัก จากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการธนาคารภายในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากเวลาในการเปิดทำการที่มากกว่าในสาขาปกติ และแรงจูงใจในการเข้าใช้สาขาที่เปิดตามปกติ จะเป็นการเดินทางที่สะดวก การทำธุรกรรมในห้างสรรพสินค้านั้นกลุ่มลูกค้ามักจะนิยมใช้เครื่องอัตโนมัติเป็นหลักเพื่อทำรายการฝาก ถอน โอน ปรียบยอดสมุดบัญชี และใช้ในการสอบถามยอด ส่วนทางด้านสาขาที่เปิดในเวลาปกติกลุ่มตัวอย่างนิยมเข้าใช้บริการที่หน้าเคาน์เตอร์ในการทำรายการฝาก ถอน โอน มากกว่า อาจเนื่องมาจากในสาขาปกตินั้นขนาดของสาขา และจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการมากกว่า เป็นต้น

ในส่วนของการศึกษาเปรียบเทียบต้นทุนและผลประโยชน์ของสาขานั้น เป็นการศึกษาถึงรายได้ที่สาขาจะได้รับ อันได้แก่ รายได้จากดอกเบี้ยและเงินปันผล เป็นรายได้ที่สาขาได้รับจากเงินให้สินเชื่อ รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน เงินลงทุน รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยและเงินปันผล ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียม และ บริการ ประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต ประกันชีวิต ธุรกิจกองทุนรวม ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมและบริการอื่นๆ กำไรจากการปริวรรตตามปริมาณธุรกรรมของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในภาวะที่ค่าเงินผันผวน ส่วนแบ่งกำไรจากบริษัทร่วม รายได้จาก การรับประกันภัย และ รายได้อื่น ๆ

ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ได้แก่ เงินฝาก รายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน เงินกู้ยืมระยะสั้น เงินกู้ยืมระยะยาว ค่าใช้จ่ายที่มิใช่ดอกเบี้ย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและบริการ ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อาทิ เช่น ค่าใช้จ่ายทางการตลาด

ทางด้านการศึกษาวิเคราะห์จุดคุ้มทุนของสาขาที่เปิดทำการภายในห้างสรรพสินค้า จากการศึกษาค้นคว้าธนาคารสาขาตัวอย่างมีระยะเวลาในการคุ้มทุนอยู่ที่ 4.5 เดือน โดยมีมูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ (NPV) เท่ากับ 34,480,678 บาท อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) เท่ากับ 480% และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio) เท่ากับ 1.57 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่า NPV ที่ได้มีค่าไม่ติดลบ อัตราผลตอบแทนของโครงการมีค่ามากกว่าอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ (8.75%) และค่า (B/C Ratio) มีค่ามากกว่า 1 จึงเหมาะสมต่อการลงทุนของธนาคารที่จะทำการเปิดสาขาภายในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากมีการคืนทุนที่รวดเร็วโดยทางธนาคารไม่จำเป็นต้องซื้อพื้นที่ในการสร้างตัว

อาคารเอง ใช้การเช่าพื้นที่ของทางห้างสรรพสินค้าแล้วทำการตกแต่งใหม่ ทำให้การลงทุนต่ำและส่งผลให้มีการคืนทุนที่เร็วกว่า

ทางด้านข้อจำกัดในการศึกษาข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขรายได้ กำไร หรือ ต้นทุน ทำให้มีผู้ประกอบการส่วนใหญ่อาจจะไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงได้มากนัก แต่เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและการคำนวณผู้วิจัย จึงได้ตั้งสมมติฐานทางตัวเลขขึ้นมาเพื่อให้เห็นภาพต้นทุนทางด้านต่าง ๆ ซึ่งตัวเลขนี้อาจจะไม่ครอบคลุมต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง ๆ ได้ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจจะทำการศึกษากับธนาคารอื่นหรืออาจจะศึกษาปัจจัยในการกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารมากขึ้น อาทิเช่น ความหลากหลายในการมุ่งใจให้บริการ และควรนำข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ทักษะคน หรือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณภาพการให้บริการของแต่ละสาขา ความมั่นคง หรือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมาพิจารณาประกอบการศึกษาเพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้อง และสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น การศึกษาถึงลักษณะและพฤติกรรมของผู้เข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า และ สาขาปกติ จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการบริหารงานการวางแผนเพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในด้านต่าง ๆ รวมทั้งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างคุณค่าหรือความพอใจให้แก่ลูกค้า และประสบผลสำเร็จในการแข่งขัน