

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ฉบับนี้ มีความมุ่งหมายที่จะวิเคราะห์ถึงปัจจัยสำคัญในกระบวนการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ ที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการทางด้านบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันความต้องการของผู้ใช้บริการทางการเงินมีความหลากหลายมากกว่าในอดีต ธนาคารพาณิชย์ต่างๆตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในการใช้บริการทางการเงินประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการทางด้านสินเชื่อหรือด้านเงินฝาก โดยทำการวิเคราะห์ร่วมกับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางต่างๆ ของธนาคารและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ใช้บริการธนาคาร จะทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ อันจะนำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารที่เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

งานวิจัยการศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์นี้ ดำเนินอยู่บนฐานของการวิจัยเชิงวิเคราะห์ (Analytical Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ทางด้านเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นสถาบันทางการเงินที่มีขนาดใหญ่ และมีการนำเทคโนโลยีที่มีความยืดหยุ่นมาใช้ในการดำเนินงานทางด้านเงินฝากและสินเชื่อ โดยมุ่งเน้นในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

จากงานวิจัยนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งเครื่องบริการอัตโนมัติ รองลงมาคือ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป และเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ส่วนการใช้บริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรือ internet ได้รับ

ความนิยมน้อยที่สุด ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ ทางด้านบริการหลักของธนาคารนั้น ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพต้องการใช้บริการประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพส่วนตัวและบุคคลที่มีรายได้สูงมีความต้องการใช้บริการประเภทบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมากกว่าคนในกลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการใหม่ of ธนาคารมากกว่าการใช้บริการเพิ่มเติมระหว่างประเภทบัญชี อาจเนื่องมาจากความสะดวกสบายของบริการใหม่ที่รวมเอาบริการต่างประเภทบัญชีเข้าไว้ในบัญชีเดียวกัน และจากการวิเคราะห์ สรุปบริการประเภทใหม่ที่มีลักษณะการให้บริการเฉพาะออกเป็น 3 บริการด้วยกัน คือ 1)บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวิสิทธิ์เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษที่รวมบริการของบัญชีกระแสรายวันเข้าไปในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ 2)บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พหุสิทธิ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ประเภทใหม่ที่รวมบริการด้านสินเชื่อก้าวไปในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และ3)บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ์ เป็นเป็นบัญชีที่รวมบริการด้านสินเชื่อก้าวไปในบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ลักษณะบริการใหม่ที่มีความหลากหลายจะสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี