

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคาร กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ทางด้านเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ 3) นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ บุคคลที่ใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 516 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยทำการวิเคราะห์ทั้งเชิงพรรณนาและทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการประเภทต่างๆของธนาคาร เพื่อนำมาซึ่งรายละเอียดลักษณะบริการประเภทใหม่ของธนาคารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและช่องทางในการนำเสนอบริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ

ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการผ่านทางเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งเครื่องบริการอัตโนมัติ ดังกล่าวได้แก่ เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติและเครื่อง update passbook ส่วนช่องทางที่ผู้บริการเลือกใช้มากเป็นลำดับต่อมาได้แก่ ทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป และเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ช่องทางที่ได้รับความนิยมในการใช้บริการน้อยที่สุดคือการใช้บริการผ่านทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

ช่องทางบริการทางเคาน์เตอร์ธนาคารในห้างสรรพสินค้า พบว่า บุคคลในช่วงอายุ 25 - 35 ปีเป็นกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าบุคคลในช่วงอายุอื่นๆนอกจากนี้

ยังพบว่าคนที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้ามากกว่าคนในระดับการศึกษาอื่นๆ

ช่องทางบริการทางเคาน์เตอร์ธนาคารสาขาทั่วไป พบว่า เพศชายมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่าเพศหญิง และบุคคลที่ประกอบกิจการส่วนตัวมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากกว่าคนในอาชีพอื่นๆ ส่วนปัจจัยทางด้านรายได้พบว่า คนที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารสาขาทั่วไปมากที่สุด

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการทางเครื่องอัตโนมัติมากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า คนที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้ต่ำที่สุด ส่วนคนที่มีอาชีพแม่บ้านหรือเกษียณอายุและคนที่มีอาชีพข้าราชการมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้สูงกว่าคนในอาชีพอื่นๆ และคนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาทต่อเดือนมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้ต่ำกว่าคนในกลุ่มรายได้อื่นๆ อีกด้วย

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของธนาคารจะใช้บริการทางระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน แต่จากการศึกษา ทำให้เราทราบว่าผู้ใช้บริการในช่องทางนี้ส่วนใหญ่ได้แก่ คนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คนที่มีรายได้ในช่วง 30,001 ถึง 50,000 บาท และยังพบว่า ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันมีสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากที่สุดรองลงมาคือผู้ใช้บริการสินเชื่อ ส่วนผู้ใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมีสัดส่วนการใช้บริการในช่องทางนี้ต่ำที่สุด

5.2 ความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์

ระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินโดยเฉลี่ยของบริการประเภทต่างๆ แยกตามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

ทางด้านบริการหลักของธนาคาร เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์/ประจำมีคะแนนความต้องการใช้สูงสุดในระดับมากที่สุดในกลุ่มผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย และทุกอาชีพ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก คือ บุคคลที่ประกอบอาชีพส่วนตัว และบุคคลที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท บริการสินเชื่อบุคคล มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือบุคคลที่มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี และยังพบว่าเพศชายมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อมากกว่าเพศหญิง

ทางด้านบริการระหว่างประเภทบัญชี พบว่า บริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติมีกลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือ คนที่ใช้บริการสินเชื่อและคนที่มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี และบริการโอนเงินจากบัญชีกระแสรายวันเพื่อชำระสินเชื่ออัตโนมัติ มีกลุ่มผู้ใช้บริการหลักคือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและคนที่มีบัญชีกระแสรายวัน ทางด้านบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบและบริการโอนเงินคงเหลือจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก คือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและคนที่มีบัญชีกระแสรายวัน โดยบริการโอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เข้าบัญชีกระแสรายวันกรณีที่มียอดเงินติดลบมีคะแนนความต้องการมากกว่าบริการโอนเงินคงเหลือจากบัญชีกระแสรายวันเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เพื่อรับดอกเบี้ย

ทางด้านบริการใหม่ของธนาคาร บริการใช้เช็คสั่งจ่ายเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ พบว่า คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวเป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการนี้อยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มเป้าหมายอีกกลุ่มหนึ่งคือ คนที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ส่วนบริการขอเบิกเงินเกินบัญชี (OD) จากบัญชีเงินฝาก โดยรวมแล้วบริการนี้มีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการนี้ มีเพียงปัจจัยเดียวคือ อายุ และพบว่าคนในทุกช่วงอายุมีความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นคนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ที่มีความต้องการใช้บริการนี้น้อยกว่าคนในช่วงอายุอื่นๆ ในส่วนของบริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มีคะแนนความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของบริการนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อและคนที่มีอายุในช่วง 36 - 45 ปี และบริการประเภทสุดท้าย คือ บริการขอสินเชื่อบุคคลจากบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน มีกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายคือ คนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและคนที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน นอกจากนี้ยังพบว่า คนในช่วงอายุ 36 -45 ปีมีความต้องการใช้บริการนี้มากกว่าคนในช่วงอายุอื่นๆ อีกด้วย

5.3 บริการใหม่ของธนาคาร

ผลการศึกษาความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์ สามารถสรุปบริการใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ 3 บริการ ได้แก่

5.3.1 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิทธิ์

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิทธิ์เป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษที่รวมบริการของบัญชีกระแสรายวันเข้าไปในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ คือ บริการขอเบิกเงินเกินบัญชี และการส่งจ่ายเงินในบัญชีโดยใช้เช็ค กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริการประเภทนี้คือ บุคคลที่มีอายุในช่วง 36 - 45 ปี บุคคลที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และบุคคลที่ใช้บริการบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน โดยมีช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ คือ ธนาคารสาขาทั่วไป เครื่องบริการอัตโนมัติ และระบบการให้บริการทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

5.3.2 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พูนสิทธิ์

บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พูนสิทธิ์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ประเภทใหม่ที่รวมบริการด้านสินเชื่อมาไว้ในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมีทั้งบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีสินเชื่อกับธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังสามารใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่ออีกด้วย กลุ่มใช้บริการเป้าหมาย คือ บุคคลที่มีอายุในช่วง 21 - 45 ปี และบุคคลที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับธนาคารพาณิชย์ โดยช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ ได้แก่ ธนาคารในห้างสรรพสินค้า ธนาคารสาขาทั่วไป และเครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคาร

5.3.3 บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ

บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ เป็นเป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวันประเภทใหม่ของธนาคาร ที่ใช้ใช้คนในการสั่งจ่ายเงินในบัญชีและสามารถขอวงเงินเบิกเกินบัญชี (OD) ได้ และยังรวมบริการด้านสินเชื่อมาไว้ในบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องมีทั้งบัญชีเงินกระแสรายวันและบัญชีสินเชื่อกับธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังสามารถใช้ประวัติการเคลื่อนไหวของบัญชีในการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อเพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติ บริการนี้มีกลุ่มผู้ให้บริการเป้าหมาย คือ บุคคลที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว บุคคลที่ใช้บริการบัญชีกระแสรายวัน ทางด้านช่องทางหลักในการนำเสนอบริการ ได้แก่ ธนาคารสาขาทั่วไป เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคาร และระบบการให้บริการทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต

5.4 ข้อควรพิจารณาสำหรับบริการใหม่

ข้อควรพิจารณาหากธนาคารพาณิชย์จะนำผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ของธนาคาร ธนาคารจำเป็นต้องพิจารณาถึงต้นทุนของธนาคารที่จะเกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์/บริการ หรือค่าธรรมเนียมของการใช้บริการต่างๆ พนักงานธนาคารที่มีหน้าที่ในการพัฒนาและทดสอบการใช้งานของผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ และยังรวมไปถึงพนักงานธนาคารที่มีหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ให้กับลูกค้า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/บริการอย่างละเอียด จึงจะสามารถนำเสนอและแนะนำผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ของธนาคารให้ตรงตามความต้องการใช้บริการของลูกค้ามากที่สุด

5.5 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการในช่องทางบริการต่างๆของธนาคาร รวมทั้งทราบถึงความต้องการใช้บริการในบริการต่างๆ ของธนาคาร ซึ่ง พบว่าทางด้านช่องทางบริการที่ยังมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนน้อย คือ ระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ทั้งที่การใช้บริการในช่องทางนี้ สามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก แต่กลับไม่ได้รับความนิยม อาจเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ปลอดภัยในระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

หรืออาจเกิดจากการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารในบริการทางช่องทางนี้จากทางธนาคาร ดังนั้น ทางธนาคารควรพิจารณาถึงปัญหา และเร่งพัฒนาการให้บริการทางระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ รวมทั้งเพิ่มการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับบริการทางช่องทางนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบโดยทั่วถึง

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 หัวข้อ 4.6 ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสนใจในบริการทางการเงินอื่นๆ นอกเหนือจากบริการของธนาคารในปัจจุบัน จากผลการศึกษา พบว่าได้บริการต่างๆ รับความสนใจจากผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างมาก และแม้ว่าในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์จะมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ แต่ก็ยังมีบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่น่าเสนอในหัวข้อ 4.6 เป็นเพียงตัวอย่างส่วนหนึ่งของบริการทางการเงินที่ได้รับความสนใจจากผู้บริการเท่านั้น ดังนั้น หากทางธนาคารพาณิชย์หรือผู้ที่สนใจในงานวิจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน นำไปศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในรายละเอียด แล้วเกิดการพัฒนาต่อเป็นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพิ่มเติมจากบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน จะเป็นการก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับธนาคารพาณิชย์และผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ต่อไป

ชำนาญกานท์หอสมุด