

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับ
ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายชุมพล เปี่ยมศิริ

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.สังคม สุวรรณรัตน์ ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ กรรมการ
อาจารย์เอนก นิยมรัตน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ 1) เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้านิติบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของลูกค้านิติบุคคล โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 4 ธนาคารใหญ่ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ 200 ตัวอย่าง

จากผลของการที่ภาวะเศรษฐกิจได้มีการชะลอตัวลงประกอบกับสถาบันการเงินหลายแห่งได้ถูกปิดกิจการลง ส่งผลให้ปัจจัยที่จะเลือกฝากเงินในแต่ละครั้งมีความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ จะประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพอใจในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ เช่น ความสะดวกและรวดเร็วในการที่จะเบิกใช้เงิน ธนาคารมีความปลอดภัยในการรักษาเงิน ความจำเป็นเนื่องจากเงินเดือนถูกจ่ายผ่านทางธนาคาร ความสะดวกในการที่จะจ่ายชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ปัจจัยในด้านทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงานและที่บ้าน พบว่าปัจจัยเป็นเวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางไปมาที่สะดวกในการมาใช้บริการที่ธนาคาร ปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง ฐานะกิจการ ขนาดของอาคารที่ทำการ เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อการเลือกฝากกับธนาคารพาณิชย์ ปัจจัยด้านบรรยากาศภายในและโดยรอบ อาคารที่ทำการ ผู้ตอบแบบสอบถามก็ยังให้ความสำคัญกับสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างมาก โดยสถานที่ที่จะต้องใหญ่โตมีความกว้างขวาง สะอาด

เรียบร้อย ป้ายบอกตำแหน่งจุดให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน ความสะดวกในด้านการให้บริการ หน้าเคาน์เตอร์มีความสะดวกรวดเร็ว

เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากได้ถูกกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและสมาคมธนาคารไทย ประกอบกับแต่ละธนาคารมิได้ใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อแสวงหาแหล่งเงินทุนจากการรับฝากเงินเช่นในอดีตที่ผ่านมา จึงทำให้อัตราดอกเบี้ยของแต่ละธนาคารค่อนข้างที่จะใกล้เคียงกัน ในอัตราที่ต่ำและมีแนวโน้มที่จะลดลงจึงทำให้ผลจากการศึกษาพบว่าอัตราดอกเบี้ยที่สูงมีไขปัจจัยสำคัญที่จะเลือกฝากเงิน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับพนักงานและการรู้จักสนิทสนมกับพนักงานที่ทำงานในธนาคารที่มาใช้บริการนั้น ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการมาใช้บริการ

ส่วนปัญหาในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ เวลาในการมาใช้บริการที่ธนาคารควรจะต้องปรับปรุงให้มีความรวดเร็วขึ้น การบริการของธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจการให้บริการจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ ความใส่ใจของพนักงานและการสร้างความประทับใจการให้บริการ

Independent Study Title	Factors Affecting the Use of Deposit Services of Commercial Banks in Muang District, Chiang Mai Province		
Author	Mr. Chumphol	Piamsiri	
M. Econ	Economics		
Examining Committee	Lecturer. Dr. Sangkom	Suwannarat	Chairman
	Asst.Prof.Dr. Sasipen	Poungsaijai	Member
	Lecturer. Anek	Nimmonrat	Member

ABSTRACT

The objective of this study of factors affecting the use of deposit services of commercial banks in Muang District, Chiang Mai Province are 1) to find out influencing factors of deposit services of commercial bank's customers 2) to study problems in using deposit services by commercial bank's customers. This study was done by randomly sampling customers coming in to use services in four main commercial banks. Two hundred observations were used in this research.

According to a slow down of economic conditions and the shut down of some financial institutes, customers are more careful to choose services in depositing their money. This research has discovered that factors which influence on customers' choices of deposit services at commercial banks are appreciation in offered services gaining from conveniences and speediness in money drawing, high security in bank's financial maintenance, necessity arises by salary being paid through banks, and conveniences in paying the utility bills. Besides, factor of the bank location which is near customer's office and house is also important and worth considering. People who answered the questionnaire have put the importance on the convenient of travelling to and from the bank, the atmosphere and the surrounding of the bank, and rather highly on the bank building. They expect that bank building must be spacious, neat and clean with correct and clear signs at specific service spots and effective services of the tellers.

This is because the deposit rate of interest is determined by the Bank of Thailand and the Thai Bank Society. In addition, the bank has not chosen the pricing strategy to finding the bank capital from deposit money as in the previous time. The bank rate of interest is rather low and has a trend to be lower therefore high rate of interests is no longer an important factor in choosing the deposit service. Besides, personal relationship between the bank staff and customers is no longer an important factor an important factor causing customers to come to use the bank services.

For problems arising from servicing , this research has discovered that they are inadequate parking area, and the delay of given services. The job and the responsibility of commercial banks are service business; therefore, the banks should focus at human relationship, care and the impression which the bank staff should provide for their customers.