

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝาก
ประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา
เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายเฉลิมพล เวชวิธิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
อาจารย์วรรณัย สายประเสริฐ	กรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ลูกค้ำเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 177 ราย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำพบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และ ด้านส่งเสริมการตลาด และมีรายละเอียดค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านตามลำดับ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้ำมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องเงินฝากประจำของธนาคารสามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้โดยที่ขอยอดครบกำหนดฝากยังคงอยู่ ณ วันฝากเดิม

ด้านราคาลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องที่ธนาคารไม่คิดค่าปรับในการรักษาสภาพบัญชีที่ไม่มีการเคลื่อนไหว หรือบัญชีที่มียอดคงเหลือต่ำกว่ากำหนด

ด้านกายภาพลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องธนาคารมีเจ้าหน้าที่สำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลอยู่ตลอดเวลา

ด้านกระบวนการลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีขั้นตอนในการตรวจนับเงินที่นำมาฝากต่อหน้าลูกค้าเสมอ

ด้านพนักงานลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานให้บริการต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาค

ด้านสถานที่ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการลูกค้า และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอและอยู่ในที่ร่ม

ด้านส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องธนาคารมีปฏิทินแจกให้ลูกค้าอย่างทั่วถึง และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องการประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร

ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำโดยวิเคราะห์จากจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มีปัญหาในแต่ละด้าน พบว่าลูกค้าที่มีปัญหามีจำนวนน้อย แต่ยังมีปัญหาบางด้าน และต้องการให้ธนาคารปรับปรุงแก้ไขตามลำดับดังนี้

ด้านสถานที่ที่มีปัญหาในเรื่องบริเวณที่จอดรถของธนาคาร โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มบริเวณที่จอดรถและอยู่ในที่ร่ม

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัญหาในเรื่องการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคาร โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มจำนวนเอกสารแผ่นพับการจัดบอร์ด และการประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝาก

ด้านราคามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารที่คิดให้กับลูกค้า โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น และมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษตามวงเงินที่ฝาก

ด้านพนักงานมีปัญหาในเรื่องจำนวนพนักงานที่ให้บริการในการฝากถอน โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการในช่วงต้นเดือน และสิ้นเดือน

ด้านกายภาพมีปัญหาในเรื่องความสะดวกของน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ และหนังสือพิมพ์ที่จัดไว้เพื่อบริการลูกค้า โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารเพิ่มจำนวนแก้วน้ำ และจำนวนหนังสือพิมพ์

ด้านกระบวนการมีปัญหาในเรื่องการตรวจนับเงินและอธิบายชนิดของธนบัตรแก่ลูกค้าเมื่อถอนเงิน โดยลูกค้าต้องการให้พนักงานธนาคารอธิบายยอดถอนเงินแต่ละยอด และยอดเงินรวมทั้งหมด พร้อมทั้งอธิบายชนิดธนบัตรที่น่าจ่ายด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์มีปัญหาในเรื่องข้อกำหนด กฎ ระเบียบที่ประกาศใช้กับบัญชีเงินฝากประเภทประจำในปัจจุบัน ได้แก่ การถอนเงินต่างสาขา โดยลูกค้าต้องการให้ธนาคารปรับเปลี่ยนวงเงินถอนต่างสาขาได้เป็นจำนวนเงินเกินกว่าวันละ 200,000 บาท

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	Customers'Opinion Towards the Fixed Deposit Account Services of Government Housing Bank, Chiangmai Branch		
Author	Mr. Chalorampon Watewitee		
M.B.A.			
Examining Committee	Lecturer Nantana	Kumnuan	Chairman
	Lecturer Wanlanai	Saiprasert	Member
	Lecturer Nitaya	Watanakun	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were : 1) to study the customers'opinion towards the fixed deposit account services of Government Housing Bank, Chiangmai Branch ; and 2) to study the problems of Customers's problems in using this service.

The study target samples are 177 fixed deposit account customers of the Government Housing Bank, Chiangmai Branch. The information was collected by using the questionnaires and was compiled by SPSS program of Microcomputer, the statistical analysis used were of frequency, percentage and means.

The result of the study was that most of the customers highly agreed with every aspect; the service product, price, physical evidence, process, people, place and marketing promotion respectively.

For the service product, the customers most highly agreed that some of fixed deposit account could be withdraw some capital through the deposit still stayed at the same day.

For the service price, the customers most highly agreed that the bank did not fine both the account which did not have any movement and the account which had lower than assigned amount.

For the service physical evidence, the customers most highly agreed that there were police and guard services throughout service hours.

For the service process, the customers highly agreed that the bank had offered the system of checking and counting money deposit directly to their face.

For the service peoples, the customers highly agreed that the service by officers was equality.

For the service place, the customers highly agreed that there was enough clean lavatories; however, customers less agreed in inadequate of parking area.

For the service marketing promotion, the customers highly agreed that there were enough free calendars for the customers and less agreed about the public relations on deposit services of the bank.

The customers' problems in using fixed deposit account service, analyzed by the figure and percentage in each problem, found that less customers had problem, however there were still some problems which needed to be improved respectively.

For the services place, parking area was the problem and customers would like to have move parking lot.

For the services marketing promotion, the problems were about the brochure and poster information of the deposit detail services. The customers would like the bank to increase more quantity of brochure, and to offer more presentation on information and deposit promotion.

For the services price, the problem was about the bank interesting rate. The customers would like to have higher interest rate and special interest rate which depended on the amount of the deposit.

For the services peoples, the problem was the insufficiency of the deposit and withdraw services officers. The customers would like to have more service officers especially at the beginning and at the end of the month.

For the services physicals evidence, the problems were about the cleanliness of the drinking water and glasses and newspaper service. The customers would like the bank to offer more glasses and newspapers.

For the services process, the problem was about checking counting money and describe each kind of bank note. The customers would like the bank officers to explain withdraw grand total, the whole grand total and also explain each given kind of bank note.

For the services product, the problem was about the limitation, rules, orders used with fixed deposit account in withdrawal from the different branches. The customers would like to change the extent to be more than 200,000 baht per day.