

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การออมทรัพย์เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายในอนาคต และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าเงินที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดถึงของบุคคลต่างๆได้ การออมทรัพย์มีหลายประเภทที่สำคัญได้แก่ การออมกับสถาบันการเงิน เพราะผู้ออมสามารถเลือกออมเงินกับสถาบันการเงินได้หลายสถาบัน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ทั้งของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งในระยะที่ผ่านมาถือว่าเป็นแหล่งระดมเงินที่ใหญ่ที่สุด เงินที่ลูกค้านำมาฝากธนาคารนั้นสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 3 ประเภทดังต่อไปนี้ (อำนาจ ลีลาทิพย์กุล, 2531)

1. เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม (Demand Deposits)
2. เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposits)
3. เงินฝากประจำหรือเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา (Fixed or Time Deposits)

ดังนั้น ผู้มีเงินออมสามารถที่จะเลือกออมทรัพย์ได้หลายประเภทตามความต้องการซึ่งทางเลือกที่สำคัญและมีผู้นิยมใช้บริการมากคือการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำกับธนาคารของรัฐบาล และเอกชน เพราะเงินฝากประเภทประจำทำให้ผู้ออมมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเสี่ยงต่ำ และสามารถมีเงินสำรองไว้ใช้จ่ายในช่วงเวลาฉุกเฉินได้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปี พ.ศ. 2496 ภายใต้การดูแลของกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์หลัก (Main Objectives) 3 ประการคือ

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลางให้มีบ้านและที่ดินอยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง
2. ให้กู้เงินแก่เจ้าของโครงการผู้ลงทุนประกอบกิจการเคหะ
3. รับฝากเงินเพื่อนำมาให้บริการสินเชื่อ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2544)

ซึ่งธอส. เห็นว่าการออมในรูปเงินฝากเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การปลูกฝังให้ประชาชนรู้จักการออมจึงเป็นสิ่งสำคัญและควรหาปัจจัยต่างๆ เพื่อจูงใจผู้มีเงินออมนำ

เงินมาฝากโดยมีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น เงินออมประเภทฝากประจำเป็นเงินออมที่จะคงอยู่กับธนาคารได้นานกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ เนื่องจากเป็นเงินฝากที่มีกำหนดระยะเวลาในการฝากแน่นอนกว่าการฝากเงินประเภทอื่น ๆ และจะมีข้อจำกัดในการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากเมื่อครบกำหนด ซึ่งทางธนาคารจะนำเงินที่ได้จากการรับฝากประเภทนี้มาพิจารณาให้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2530 ผลการดำเนินงานถึง ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2544 มีจำนวนเงินฝากคิดเป็นร้อยละของยอดเงินฝากรวมทั้งหมดดังนี้ เงินฝากประเภทกระแสรายวันคิดเป็นร้อยละ 0.09 เงินฝากประเภทสะสมทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 9.94 และเงินฝากประจำคิดเป็นร้อยละ 89.97 (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่, 2544) ซึ่งจะเห็นได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ออมเงินฝากประเภทประจำเป็นสัดส่วนที่มากกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ

ปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีประเภทเงินฝากประจำที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า 4 ประเภท คือ เงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน เงินฝากประเภทประจำ 6 เดือน เงินฝากประเภทประจำ 12 เดือน เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน และเงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน (ขอรับดอกเบี้ยรายเดือน)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำ และปัญหาที่มีต่อการใช้บริการและคาดว่าจะประโยชน์ทำให้ทราบถึงสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าต้องการในการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำกับธนาคาร ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเพื่อรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่และเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดแรงจูงใจในการออมเงินประเภทฝากประจำมากขึ้น เป็นผลให้บรรลุจุดมุ่งหมายของธนาคารในการระดมเงินฝากและการใช้ประโยชน์จากเงินออมของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการเงินฝากประเภทประจำของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่
3. เป็นข้อมูลให้ทางธนาคารสามารถใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านเงินฝากประเภทประจำให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

### นิยามศัพท์

**เงินฝากประเภทประจำ** หมายถึง เงินฝากที่ผู้ฝากจะถอนคืนได้เมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีการคิดคำนวณและจ่ายดอกเบี้ยเมื่อครบกำหนดตามระยะเวลาเท่านั้น โดยแบ่งออกเป็นกำหนดระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน และ 24 เดือน โดยแต่ละประเภทมีข้อตกลงที่ระบุในสัญญาที่แตกต่างกันออกไปโดยธนาคารจะออกสมุดคู่ฝากให้ลูกค้าถือไว้เป็นหลักฐาน

**ความคิดเห็นของลูกค้า** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการ และ ภายภาพ หลังจากที่ได้ ฝากเงินในบัญชีประจำประเภทต่างๆ กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

**ความคิดเห็นของลูกค้าด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับช่วงเวลาเปิดทำการ ประเภทของบัญชีเงินฝากที่มีให้บริการ กฎระเบียบของธนาคารที่ประกาศใช้ รูปแบบคุณภาพของสมุดคู่ฝาก และระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

**ความคิดเห็นของลูกค้าด้านราคา** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคารคิดที่ให้กับลูกค้า จำนวนเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี จำนวนขั้นต่ำในการฝากเพิ่มและจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือในบัญชี การไม่คิดค่าธรรมเนียมเมื่อไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชี การคิดค่าธรรมเนียมฝากและถอนข้ามเขตของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

**ความคิดเห็นของลูกค้าด้านสถานที่** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคาร การเดินทางมาใช้บริการ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการจอดรถ สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ การจัดพื้นที่ภายในและภายนอกธนาคาร และความเพียงพอของห้องน้ำที่ธนาคารมีไว้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

**ความคิดเห็นของลูกค้าด้านการส่งเสริมการตลาด** หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์เงินฝาก การแจ้งข่าวสารของธนาคารให้ลูกค้าทราบ การมอบ

ปฏิทินและของชำร่วย การออกเยี่ยมเยียนลูกค้า และการออกแผ่นพับและโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านเงินฝากของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ความคิดเห็นของลูกค้าด้านพนักงาน หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับจำนวนพนักงาน ความรวดเร็ว ความรู้ ความชำนาญ ทัศนคติไมตรี ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การกล่าวทักทายสวัสดิ และ การให้บริการที่เสมอภาคของพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ความคิดเห็นของลูกค้าด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับขั้นตอนการกรอกเอกสาร การเปิดบัญชี การกรอกใบฝากเงิน ถอนเงิน การประมวลผล และการปรับสมุดคู่ฝาก การให้บริการลูกค้าตามลำดับก่อนหลัง การตรวจนับเงินและอธิบายรายละเอียดเมื่อลูกค้าฝากและถอนเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ความคิดเห็นของลูกค้าด้านกายภาพ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำ หนังสือพิมพ์ ความสะอาดรวดเร็วของเครื่องปรับสมุดคู่ฝาก ระบบปรับอากาศ และแสงสว่าง การรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เลขที่ 260 ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปี 2496