

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ: ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวง

ชื่อผู้เขียน

นายจักรี สุวรรณโสภณ

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ. พิกุล	ไคว้สุวรรณี	ประธานกรรมการ
	ผศ. ดร. สติเพ็ญ	พวงสายใจ	กรรมการ
	ผศ. พรทิพย์	เชียรธีรวิทย์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวง และศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้บริการเงินฝากขั้วหวงบัวหลวง ซึ่งเป็นบริการเงินฝากชนิดพิเศษที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้เพื่อให้บริการประชาชนในลักษณะที่ให้ผลตอบแทนในรูปแบบดอกเบี้ย คล้ายกับผลตอบแทนที่ธนาคารอื่นให้ตามปกติพร้อมกับให้สิทธิประโยชน์มากขึ้นในรูปแบบของความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชากรตัวอย่าง จำนวน 400 รายหรือร้อยละ 25 ของประชากรที่ใช้บริการเงินฝากประเภทนี้ทั้งหมดใน 10 สาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถเก็บข้อมูลได้ 332 ราย

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีทั้งเพศชายและเพศหญิง เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานะภาพสมรส มีรายได้ประจำต่อเดือนระหว่าง 10,001-30,000 บาท ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ถูกค่าได้รับคือจากพนักงานของธนาคาร

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก เพราะได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ซึ่งมีสิ่งโน้มน้าวใจตรงที่ว่า เมื่อฝากเงินแล้วได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย โดยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน และภาพลักษณ์ความมั่นคงของธนาคาร จึงทำให้เกิดความนิยมในบริการดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ผากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร และผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วหมูบัวหลวง ปัจจัยจำแนกตามรายได้พบว่า ปัจจัยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ได้ดอกเบี้ย เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา ผลประโยชน์ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น และวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วหมูบัวหลวง ปัจจัยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าปัจจัยได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันก่อน ได้ดอกเบี้ย มองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร และวงเงินที่คุ้มครองสูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วหมูบัวหลวง และปัจจัยจำแนกตามอาชีพ พบว่าปัจจัยฝากเงินและได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย เป็นการออมที่มีกำหนดระยะเวลา และมองเห็นถึงความมั่นคงของธนาคาร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วหมูบัวหลวง

ลูกค้ามีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านศักยภาพของธนาคารไปในด้านดีค่อนข้างมาก นอกจากนี้แล้วการที่ธนาคารมีการกระจายสาขาเพื่อรองรับการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความมั่นคงสูง การให้บริการดี การให้บริการอย่างเสมอภาค พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำ ได้รับความสะดวกสบาย สาขาที่ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน และสถานที่จอดรถกว้างขวาง

ปัญหาที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากขั้วหมูบัวหลวงของธนาคารส่วนใหญ่ เมื่อฝากแล้วมักจะไม่ค่อยมาติดต่อหรือพบปะพนักงานที่ธนาคารบ่อยนัก อาจจะเพราะทราบถึงสิทธิประโยชน์ในกรมธรรม์ที่ได้รับและวันครบกำหนดวงเงินฝากของตนเองอยู่แล้ว ดังนั้นการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นประชากรตัวอย่าง จึงเป็นไปค่อนข้างล่าช้า เพราะขาดการติดต่อและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาคือ ด้านธนาคาร เนื่องจากพบว่าความนิยมในการใช้บริการด้านนี้ของลูกค้ายังมีจำนวนที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารในปัจจุบัน ดังนั้นจึงน่าจะมีการปรับปรุงแก้ไขในด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

Independent Study Title Factors Affecting Customers' Preference for the Kwanbualuang

Deposit Service

Author Mr. Chakri Suwansophon

M. Econ Economics

Examining Committee Assoc. Prof. Phikul Khowsuwan Chariman
 Assist. Prof. Dr. Sasipen Phuangsaichai Member
 Assist. Prof. Pomtip Tianteerawit Member

ABSTRACT

The purpose of this study was twofold: (1) to study factors which influence customers' decisions on the Kwanbualuang Deposit Service, a special deposit service of the Bangkok Bank Limited (Public) that provides not only interest but also benefits from life insurance policies in return for customers' investments and (2) to study problems and directions for improving the Kwanbualuang Deposit Service. The data in this survey study was obtained from 332 questionnaire responses out of 400 questionnaires sent out to Kwanbualuang depositors at all ten branches of the Bangkok Bank Limited (Public) in the Muang District of Chiang Mai Province, thus comprising 25% of the total number of the Kwanbualuang depositors in the Muang District of Chiang Mai.

The results of the questionnaire responses revealed that the number of male and female Kwanbualuang customers was well-proportioned, most of whom are married, aged between 31-40 years old, holding a bachelor's degree, employed within the monthly income bracket ranging from 10,001 to 30,000 baht.

It was found that the bank's officers, who provided customers with the information and incentive to open a special savings account which qualifies investors for a life insurance policy that requires no up-front premiums, together with the stable image of the bank were major factors which influenced customers' decisions on the Kwanbualuang Deposit Service.

The analysis according to the customers' age and educational level revealed that the recommendation of the bank's officers concerning a special investment plan which yielded not only interest but also a life insurance policy was an influential factor in the customers' choice of the Kwanbualuang Deposit Service. In addition, the analysis according to the customers' income and occupation showed that a special investment plan offered by a financially secure bank that required a fixed deposit account but yielded a no up-front premium life insurance policy was seen as a better alternative to taking out an insurance policy with any insurance company which provides the same financial benefits.

Concerning the image of the Bangkok Bank Limited (Public), it was found that customers had a favorable view on the potential of the bank, due specifically to the availability of the Kwanbualuang Deposit Services provided at various conveniently-located branches with large parking lots, well-equipped high technology offices, as well as the reliable and non-preferential customer treatment offered by the bank's competent officers.

However, it was found that most of the Kwanbualuang depositors were not eager to make subsequent contact with the bank's officers because the customers had already been informed of the terms of the benefits of the insurance policy as well as the due date of their investment. Therefore, the method of using the questionnaires as a means of collecting data from the sample population was regarded as a drawback.

Considering the finding that the bank has not yet reached its Kwanbualuang Deposit Service goal, it is recommended that more work in public relations should be carried out to propagate the special investment plan.