

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากประจำ  
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ชื่อผู้เขียน** นางสาวสุริดา สุนทรพันธุ์

**เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**

**คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ**

ผศ. พรทิพย์ เขียรศิริวิทย์	ประธานกรรมการ
ผศ. ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ	กรรมการ
ผศ. กาญจนา โชคถาวร	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงสาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ลดลง กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย และพนักงานของธนาคารอีกจำนวน 40 ราย

ผลของการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพ สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย 10,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ลูกค้านิยมฝากเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน มีเงินฝากไม่เกิน 50,000 บาทมากที่สุด และส่วนใหญ่ฝากเงินกับธนาคารมาไม่เกิน 5 ปี ส่วนพนักงานของธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับ ปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำของธนาคารพบว่า ปัจจัยทางด้านผลตอบแทนคือ อัตราดอกเบี้ยของเงินฝากประจำสูงกว่าเงินฝากประเภทอื่นๆ ปัจจัยด้านสถานภาพของธนาคารคือธนาคารมีผลประกอบการที่ดี ปัจจัยด้านการให้บริการคือธนาคารมีสถานที่พักระหว่างการรอรับบริการ และปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งคือธนาคารมีสถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารลดลง จากการสอบถามพนักงานของธนาคารพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรในด้านนโยบายของธนาคารคือ ธนาคารทำการลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพื่อลดต้นทุนดอกเบี้ยจ่าย ด้านพนักงานของธนาคารคือ พนักงานส่วนหนึ่งได้ลาออกไปทำให้ลูกค้าของธนาคารที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีกับพนักงานเหล่านั้นหันไปฝากเงินกับสถาบันการเงินอื่นแทน ด้านการให้บริการของพนักงานคือธนาคารให้บริการที่ล่าช้าทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจ ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและการดำเนินนโยบายการเงินของรัฐบาลคือ การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์จึงลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับนโยบายของทางการ นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันการระดมเงินฝากของสถาบันการเงินอื่นๆ มากขึ้น

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting the Customers' Choice of Fixed Deposit Services of Ayudhya Bank Limited (Public Company) in Mueang District, Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Mrs. Sutida Soontornphun	
<b>M.Econ.</b>		
<b>Examining Committee</b>	Asst.Prof. Porntip Tianteerawit	Chairperson
	Asst.Prof. Dr. Sasipen Phuangsaichai	Member
	Asst.Prof. Kanchana Chockethawon	Member

### ABSTRACT

This study intends to examine the factors affecting the customers' choice of fixed deposit services of Ayudhya Bank, Limited (Public Company) in Mueang District, Chiang Mai Province and identifies the reasons for the declining size of this service. Two groups of informants were used in this study covering 200 customers of the bank and 40 bank staff.

It was found from the study that most customers were male, in 31-40 year-old bracket, married, bachelor degree graduate, self-employed, and with 10,001 – 30,000 baht average monthly family income. The majority of the customers used three - month fixed deposit service with total deposit under 50,000 baht and had saved their money at this bank for less than five years. The bank staff were mainly female, between 31 and 40 years old, married, bachelor degree graduate, working in routine operating positions, and with 10,001 – 20,000 baht monthly income.

The most important factor leading to the customers' choice of using this bank's fixed deposit service was the economic return as the interest rate for this type of saving was relatively high compared to the others. Other contributing factors included the bank's status namely its good business results, the service namely the waiting lounge and facilities, and the premise with clean and tidy office areas.

According to the bank staff, there were both external and internal factors explaining the shrinking fixed deposit volume. The internal factors were the bank's policy on lowered interest rate for saving, the resignation of certain staff members causing their previous and intimate customers to switch to other banks, and the time-consuming or unimpressive service. The external factors came from the existing economic situations and the monetary policy of the Bank of Thailand that the bank would follow by lowering interest rate for saving, and the competition from other financial agencies in mobilizing saving capital.