

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝาก
กับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นายพงศธร จ่านงศิริธรรม

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุททวงศ์	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย พฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกค้าที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์จำนวน 220 ราย และลูกค้าที่ฝากเงินกับธนาคารเฉพาะกิจจำนวน 180 ราย รวมเป็น 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาซึ่งประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล และความพึงพอใจโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 14,364 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผล 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รองลงมาคือด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลาน และใช้ในยามฉุกเฉิน และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่ครบวงจรตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 82,273 บาท โดยเป็นเงินฝากประจำเฉลี่ยรายละ 540,000 บาท และเงินฝากออม

ทรัพย์สินเฉลี่ยรายละ 23,590 บาท กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้านาคารพาณิชย์มาประมาณ 6 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารเดือนละ 1-2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามฉุกเฉิน และด้านอัตราดอกเบี้ยมีความคุ้มค่าและแน่นอนตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 28 ปี จบการศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 13,767 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเฉพาะกิจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผล 3 อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รองลงมาคือด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามฉุกเฉิน และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่ครบวงจรตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีเงินฝากเฉลี่ยรายละ 66,667 บาท โดยเป็นเงินประจำเฉลี่ยรายละ 304,545 บาท เงินฝากสลากออมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 100,000 บาท และเงินฝากออมทรัพย์เฉลี่ยรายละ 32,258 บาท กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้านาคารเฉพาะกิจมาประมาณ 6 ปี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารเดือนละ 1-2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเฉพาะกิจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความต้องการเก็บออมไว้ให้บุตรหลานและใช้ในยามฉุกเฉิน และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่ครบวงจร และด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีความคุ้มค่าแน่นอน ตามลำดับ

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์มีความพอใจด้านค่าธรรมเนียมในการฝากเงินข้ามจังหวัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ฝากเงินกับธนาคารเฉพาะกิจ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นๆ นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title Customers' Behavior of Choosing Deposit Services with
Financial Institutions in Mueang District, Lampang Province

Author Mr. Pongsatorn Chumnongsittatum

Degree Master of Economy

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Thianteerawit Advisor

Asst. Prof. Dr. Piyaluk Buddhawongsa Co-advisor

ABSTRACT

This study examined the factors, bank clients' behavior and satisfaction associated with the use of saving services provided by financial institutions in Mueang District area of Lampang Province. Questionnaire was employed as a tool to collect information from 400 samples of bank clients which could be distinguished in to 220 samples of those having savings with commercial banks and another 180 of those savings their money in specialized bank. Analysis was based on the results of descriptive statistics including percentage and arithmetic mean and One-Way ANOVA for testing the difference in the bank clients' opinion concerning explanatory factors and satisfaction.

In the commercial bank sector, the majority of sampled bank clients under study could be characterized as female, 30 year-old on average, with educational attain mental or above bachelor's degree level, private business/ government agency/ state enterprise employee, and having 14,364 baht average monthly income. The most important factor making them decide to put their savings in commercial banks was precise and reliable services provided by the banks,

followed by the demand factor related to saving for legacy and precaution, and the comprehensive products and services factor respectively. The sampled bank clients had 82,273 baht total saving on the average, 540,000 baht money in fixed deposit category and 23,590 baht in time deposit account. They had been the bank clients for approximately 6 years and visited the banks for money transaction 1-2 times each month. Their satisfaction with the banks they used at the high level was attributable primarily to the services factor, secondly by the demand factor concerning savings for legacy and precaution, and thirdly the worthwhile and definite interest rates.

Most of the samples using service of the specialized banks could be described as being female, 28 year-old on the average, with educational attainment below high school level, private business employee, and having 13,767 baht average monthly income. The three most important factors influencing at high level for them to become the bank clients were the precise and reliable services, the comprehensive provision of banking products and services. They saved on the average 66,667 baht totally, 304545 baht being in fixed saving account; 100,000 baht in saving bonds and 32,258 baht in time deposit account. They had been clients of the specialized banks for about six years, and visiting the banks 1-2 times per month for making money transactions. They expressed their high levels of satisfaction firstly with the services factor, secondly with the demand factor concerning savings for legacy and precaution, thirdly with the comprehensive products and service factors, and lastly with the worthwhile and definite interest rates.

The tests to determine the difference in satisfaction between the two sample groups with various factors revealed the difference existed at statistically significant level only in the price factor; specifically the commercial bank clients had higher satisfaction with the out-of-province deposit fee compared to the specialized bank clients, in other factors, there appeared no difference in satisfaction level between the two groups at statistically significant level.