

ชื่อวิชา	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	
ชื่องานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	
ผู้จัดทำ	นางสาวกฤษฎี รหัส 9430 99 39	ลีละพงศ์ประสูต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ	พรหมกันธา
ปีการศึกษา	2542	

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการนำเอาแนวความคิดและผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง แกไขการให้บริการของธนาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

ในการศึกษาคั้งนี้เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 267 กลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ 13 ธนาคาร ๆ ละ 1 สาขา ที่มีสำนักงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่มีจำนวนตัวอย่างเท่ากัน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ความแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นทั้งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและปัญหาที่พบในการรับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ให้บริการของธนาคารมีทั้งเพศชายและหญิง ที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพรับจ้าง ลูกจ้าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยใช้บริการฝากถอนเงินกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ในประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ที่มีระยะเวลาให้บริการ ประมาณ 3-5 ปี

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยด้านสถานที่ คือการคมนาคมสะดวก ธนาคารมีสาขาใกล้ที่ทำงานหรือที่อยู่อาศัย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือธนาคารมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และ 3.66

ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านราคา คือดอกเบี้ยเงินฝากมีอัตราสูง มีความสำคัญในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คือการให้ทุนการศึกษาและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาสังคม ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 และ 2.94

ปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย คือการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงสำคัญที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาด้านการบริการ คือการให้บริการที่ล่าช้า ส่วนปัญหาที่เกิดจากเครื่องมือ เครื่องใช้อำนวยความสะดวก คือ ATM ชัดช่องเป็นประจำ ปัญหาด้านสถานที่ คือสถานที่จอดรถไม่สะดวก คับแคบ และปัญหาที่เกิดจากพนักงานที่มีจำนวนน้อย เป็นปัญหาที่มีความสำคัญในอันดับถัดมา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม คือต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปรับปรุงในด้านพนักงานให้มีจำนวนที่เพียงพอกับการให้บริการ ตลอดจนการให้คำแนะนำในบริการต่าง ๆ ของธนาคารด้วย การให้บริการควรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติใช้งานได้ดี พร้อมกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องที่จอดรถที่สะดวก ที่พักรอการรับบริการมีความเพลิดเพลิน เช่นเดียวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขายที่ดี บางครั้งอาจต้องมีของที่ระลึกแจกในเทศกาลที่สำคัญ ๆ และการคิดค่าธรรมเนียมของบริการต่าง ๆ มีอัตราใกล้เคียงกันทุกธนาคาร