

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกเก็บธนาคารออมสินสาขาสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาววรรณสุดา พลศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มิถุนายน 2545

จำนวนหน้า : 35 หน้า

การศึกษาวรรณกรรมของผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกเก็บธนาคารออมสินสาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวรรณกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียกเก็บธนาคาร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 - 49 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา อาชีพประกอบกิจการส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 5,000 บาท การใช้บริการส่วนใหญ่มีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ซึ่งมึระยะเวลาใช้บริการ 1 - 5 ปี ใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. สาเหตุที่ใช้บริการ เพราะบริการสะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้งสะดวก / ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน ส่วนธนาคารอื่น ๆ ที่ใช้บริการจะใช้บริการ คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้าน ๆ ได้แก่ ด้านสถานภาพของธนาคารมีความมั่นคง พนักงาน อธิบายในการต้อนรับผู้ให้บริการ บุคลิกภาพดี การแต่งกายเรียบร้อยมีความน่าเชื่อถือ การบริการมีความสะดวก รวดเร็วและมีความเสมอภาคในการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถานที่ตั้งของธนาคาร มีความพอเพียงของที่นั่งรอพัก และสถานที่มีความสะอาด ส่วนการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการจะให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ประโยชน์ใช้สอยจากของขวัญที่แจก ความชัดเจนของโฆษณาประชาสัมพันธ์ ความถี่ที่ได้รับของขวัญในช่วงเทศกาล และความรู้ที่ได้จากเอกสารข่าวสารของ

ธนาคาร ส่วนผลตอบแทนของอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการบริการของธนาคาร ผู้ใช้บริการ จะไม่ให้ความสำคัญมากนัก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ควรจะปรับลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในสัดส่วนที่ไม่ต่างกันมากเกินไป ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ ให้กว้างขวางขึ้น มีการขยายที่จอดรถ เพื่อให้การติดต่อเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับข่าวสารของธนาคารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากธนาคารมากที่สุดและพนักงานต้องรักษาระดับการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าให้คงที่ สม่ำเสมอตลอดไป