

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อบริการเงินฝากออมงคดของ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางฉัตรดาว โสมนัส

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2545

จำนวนหน้า : 50 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำเงินฝากที่ใช้บริการเงินฝากออมงคด และไม่ใช้บริการเงินฝากออมงคดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) 2.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้ำเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) และ 3.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการเงินฝากออมงคด ซึ่งเป็นบริการเงินฝากชนิดพิเศษที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ได้นำมาใช้เพื่อให้บริการประชาชนในลักษณะที่ให้ผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ย คล้ายกับผลตอบแทนที่ธนาคารอื่นให้ตามปกติพร้อมกับให้สิทธิประโยชน์มากขึ้นในรูปของความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต

การศึกษาค้นคว้านี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จาก 8 สาขา ของธนาคาร โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ลูกค้ำที่ใช้บริการเงินฝากออมงคด และกลุ่มที่ 2 ลูกค้ำ ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากออมงคด และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษานสามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคล ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการเงินฝากออมงคดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 35-44 ปี สถานภาพสมรส สมาชิกในครัวเรือน จำนวน 4-6 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รัศับรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายจ่ายอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่ใช้บริการเงินฝากออมงคด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี สถานภาพสมรส จำนวน

สมาชิกในครัวเรือน จำนวน 4-6 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง ระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และรายจ่ายอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน

ส่วนพฤติกรรมของลูกค้าเงินฝากในธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคาร 2 ธนาคาร ประเภทบัญชีที่เลือกใช้บริการควบคู่ไปกับเงินฝากออมทรัพย์ จำนวนเงินที่ถูกค้าเลือกฝาก จำนวน 1,000 บาทต่อเดือน ธนาคารพาณิชย์ที่ถูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากที่มีประกันชีวิตและวงเงินคุ้มครองการศึกษาบุตร คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำมีผลต่อการออมในระดับปานกลาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่ธนาคาร เพราะรู้จักและคุ้นเคยกับพนักงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคาร จำนวนบัญชีที่เลือกใช้บริการออมทรัพย์ 1 บัญชี

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ คือ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ได้รับการประกันชีวิต ได้รับวงเงินคุ้มครองการศึกษา ได้รับประโยชน์คุ้มครองสูงสุด 2.64 ล้านบาท ไม่ต้องชำระค่าเบี้ยประกัน เป็นการออมรายเดือนจำนวนไม่มาก และได้รับการยกเว้นภาษี

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์ คือ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ต้องมีผลตรวจเชื้อ HIV ระยะเวลาในการฝากนานเกินไป ต้องนำฝากเงินเท่า ๆ กันทุกงวด และวงเงินคุ้มครองการศึกษาบุตรจะได้รับเมื่อบิดา มารดา เสียชีวิตเท่านั้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ ธนาคารควรจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และกระจายสื่อต่าง ๆ ให้กว้างมากกว่านี้ โดยอาศัยความสัมพันธ์จากการรู้จักคุ้นเคยกับพนักงานที่ให้ บริการ