ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 - 2541

ชื่อผู้เขียน นายวิบูลย์ สุทธิวรรณ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นฤมล คิมภากรณ์ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์ กรรมการ

อาจารย์สุจรรย์พินธ์ สิทธิวงศ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการเงินฝากและศึกษาปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้จากลูกค้าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 150 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าเงินฝากที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC^{+} สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีจำนวน 10 ธนาคาร 18 สาขา ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาในการใช้บริการอยู่ในช่วง 2-5 ปี ส่วนใหญ่ใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์/สะสมทรัพย์/เผื่อเรียก และใช้บริการฝาก-ถอนเงินผ่านเครื่อง ATM. เป็นบริการเสริมนอกเหนือจากการฝากเงินปรกติ โดยมีการใช้บริการด้านต่าง ๆ มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารจากแผ่นพับของธนาคาร ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนธนาคารเพื่อใช้บริการด้านเงินฝาก ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เคยเปลี่ยนธนาคาร ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับไม่เป็นที่พอใจ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 พบว่า ปัจจัยด้านขบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝากในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับปานกลาง

สำหรับปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในช่วงภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540-2541 นั้น ลูกค้ามีปัญหาด้านราคาและปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาด้านขบวนการให้บริการ ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านสินค้า ลูกค้ามีปัญหาในระดับน้อย

Independent Study Title : Consumer Behavior in Selecting Deposit Services of Commercial Banks in Muang District, Lampang Province in Economic Crisis in 1997-1998

Author : Mr. Wibul Suttiwan

M.B.A. : Business Administration

Examining Committee :

Lecturer Narumol Kimphakorn Chairman

Assist.Prof. Orachorn Maneesong Member

Lecturer Suchunphin Sittiwong Member

Abstract

The objectives of the independent study " Consumer Behavior in Selecting Deposit Services of Commercial Banks in Muang District, Lanpang Province in Economic Crisis in 1997-1998" were to study consumer behavior in selecting deposit services and the problems in using deposit services of commercial banks in Muang District, Lampang Province.

The study sampled 150 customers who used commercial bank deposit services in Muang District, Lampang Province. The data was collected by using questionaires' surveyed , and then processed by using SPSS/PC^{+} program. The statistic used were frequency, percentages and mean. The results were as follows :

There were 10 commercial banks with 18 branches in Muang District, Lampang Province. The majority of sample customers selected to use the deposit services at the Bangkok Bank Public Company Limited and most of them used the services for 2-5 years. They also have the saving

accounts with ATM. services for deposits and withdrawals as a special service apart from the regular deposits. They used different services more than three times a month. The majority of the sample customers knew about the different services from brochures. Most customers, who use banks' deposit services in the last two years , have not changed banks. For the group that have changed banks due to the dissatisfaction of low interest received.

The study showed that the service process factor was at a high level effecting customers in selecting deposit service of commercial banks, while people, product, place, price and promotion were at a moderate level.

The problems encountered from using deposit services of commercial banks were as follows : the price and promotion problems were at a moderate level while the service process, place, people and product problems were at a low level.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University