

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้า  
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน      นางจันทร์จิรา สุริยะชัยพร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.อัญชลี เจ็งเจริญ	กรรมการ
อาจารย์กาญจนา ไชคถาวร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การระดมเงินออมเพื่อให้ประชาชนทำการออมเงินกับธนาคาร มีความจำเป็นสำหรับความอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ คั้งนั้นในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันย่อมมีการแข่งขันการระดมเงินฝากที่ค่อนข้างสูง ในรูปแบบที่หลากหลาย ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการมาประกอบ อาทิเช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝาก ปัจจัยลักษณะความต้องการการใช้บริการของลูกค้า

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในจำนวน 2 สาขา มองในด้านเงินฝากแต่ละประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ข้อมูลทั่วไปได้ระบุว่าลักษณะทั่วไปของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทยที่สำคัญมากอันดับแรกก็คือ ความมั่นคงของธนาคาร การค้าประกันเงินฝากเต็มจำนวน และรองลงมาก็คือ การจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูง แต่ปัจจัยอื่นมีความสำคัญเพียงเล็กน้อยเท่านั้นก็คือชื่อเสียงของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ การบริการของผู้บริหาร/พนักงานสาขาทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้ง ไปมาสะดวกสบาย มีจำนวนสาขาให้บริการมากเพียงพอ และมีบริการเสริมอื่น ๆ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความต้องการให้บริการเงินฝากทุกประเภทของธนาคารนครหลวงไทยและธนาคารขนาดใหญ่ พบว่าในด้านสถานที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าเห็นด้วยที่เครื่องมือเครื่องใช้ของธนาคารขนาดใหญ่มีความทันสมัยมากกว่า ลูกค้าธนาคารขนาดใหญ่มีความพอใจและเห็นด้วยที่ธนาคารขนาดใหญ่มีการปรับปรุงการให้บริการที่มากกว่าและหลากหลายกว่าธนาคารนครหลวงไทย

ดังนั้นปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสูงและความมั่นคงของธนาคารไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้าใช้พิจารณาในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารเพียงปัจจัยเดียว แต่เป็นเพียงปัจจัยหลักในอันดับแรกเท่านั้น ลูกค้ายังคงพิจารณาการบริการของผู้บริหารสาขาและพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ สะดวกและรวดเร็ว และเชื่อถือได้ อีกทั้งทำเลที่ตั้งธนาคารไปมาสะดวก อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับลูกค้าของธนาคารขนาดใหญ่ มีเหตุผลเพิ่มเติมในการเลือกใช้บริการเงินฝาก โดยพิจารณาปัจจัยที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีสาขามากพอเพียง มีการบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติผ่านเครื่อง ATM สะดวก รวดเร็ว และมีบริการเสริมอื่น ๆ ตรงตามต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย

โดยรวมธนาคารนครหลวงไทยยังคงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการระดมเงินฝากจากประชาชน โดยให้บริการของพนักงานที่ดีเป็นปัจจัยเสริมกับความมั่นคงของธนาคาร และจ่ายอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าให้กับลูกค้าของธนาคาร โดยใช้การตลาดเชิงรุกในการขยายฐานเงินออม เน้นผู้บริหารสาขาและพนักงานบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ พร้อมทั้งวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารนครหลวงไทย

ข้อเสนอแนะ ในการศึกษาในลำดับต่อไปในการให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นควรศึกษาเพิ่มเติมคือการวัดระดับความพอใจของลูกค้า การศึกษาประสิทธิภาพเน้นคุณภาพด้านบริการที่เป็นเลิศ และการนำเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

<b>Independent Study Title</b>	<b>Factors Affecting Customers' Choice of Deposit of the Siam City Bank (PCL) in Chiang Mai Province.</b>	
<b>Author</b>	<b>Mrs. Chanjira Suriyachaiporn</b>	
<b>M.Econ.</b>	<b>Economics</b>	
<b>Examining Committee :</b>	<b>Assist. Prof. Dr. Prasert Chaitip</b>	<b>Chairman</b>
	<b>Lecturer Dr. Anchalee Jengjarean</b>	<b>Member</b>
	<b>Lecturer Kanchana Chokethaworn</b>	<b>Member</b>

### **Abstract**

Capital mobilizing promotion by encouraging people to save their money with the bank is necessary for commercial banks' survival. Under the stress of Thailand's ongoing economics crisis, competition in doing such promotion is quite high with variety of strategies used. There are several factors should the commercial bank consider, such as, factors effecting people's decision in choosing different types of account, requirements of the clients; as well as other clients related factors.

This study about factors effecting the decision of the clients in choosing the services of two branches of Siam City Bank in Chiang Mai has focused into different types of account including saving account, time deposit account and current account. General interpretation of data indicated some characteristics of Siam City Banks's clients. The most effective factors effecting the decision of the clients in choosing the services of Siam City Bank are the stability of the bank and the offering of full-amount collateral security putting up. The next factor in rank is high interest giving. Other factors are good reputation and reliable administration personnel, convenience of the services, convenient location of the bank, enough branches in service, and having additional services.

Concerning with the comparison between Siam City Banks and other two large commercial banks, most of the clients agree that there is no different about office setting. The equipment used in the large banks are better than ones use in Siam City Banks. The clients are also more satisfied with the more variety of services from the large banks.

The study showed that, eventhought the factors of having high interest giving and stability of the bank are at the first rank but they are not the only factors the clients use in choosing the service of the bank. Instead, the clients also consider the performance of services by the bank's personnel and the location of the bank. By comparing the intepreted data with other two large commercial banks, there are more factors used which are the higher technology of services, having service of Automatic Teller Machine (ATM), enough branches in service, and having additional services which meet the requirements of the clients.

Overall, Siam City Bank still needs to use market-strategy, in promoting capital mobilization, concerning good performance of services by the bank's personnel together with maintaining the stability of the bank and giving high interest. The policy of extending capital base should focus onto administration personnel, convinient services, good human relationship, and proper future planning for higher technology used in the bank. Areas for further study about service of commercial bank in Chiang Mai should be carried out by concerning level of clients' satisfication, effeciency of service and the policy of putting new technology into services of the bank.