

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก

ชื่อผู้เขียน

นายคณิน ปาจุวงษ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์	บุญเฉลี่ย	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา	คำนวน	กรรมการ
รองศาสตราจารย์อุเทน	บัญญัติ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "การเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
ของลูกค้าเพื่อใช้บริการเงินฝาก" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. ปัจจัยในการเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของลูกค้า  
เพื่อใช้บริการเงินฝาก
2. ปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ 15 ธนาคาร ธนาคารละ 1 สาขา โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง  
การกำหนดจำนวนตัวอย่างเท่ากัน การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามในการเก็บ  
ข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่และร้อยละ โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรม  
สำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างลูกค้าเลือกธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ เพื่อใช้บริการเงินฝาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้ง ของธนาคารใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่มาสะดวก พนักงานของธนาคารสุภาพ น่า เชื่อถือ และชื่อเสียงของธนาคารดี น่าเชื่อถือ

ปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก รองลงมาคือ การให้บริการล่าช้า เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเป็นประจำ พนักงานมีน้อย และพนักงานไม่มีอัธยาศัยการต้อนรับที่ดี

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีความต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปรับปรุงในด้านต่างๆ คือ ให้มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และมีการให้คำแนะนำบริการต่างๆ มีความรวดเร็วของการให้บริการและบริการรักษาความปลอดภัย มากขึ้น มีเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติที่ทันสมัยและใช้งานได้ดี มีสถานที่จอดรถที่สะดวกและความ เพลิดเพลินของกิจกรรมระหว่างรอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายที่ดีและมีของ ชำร่วย ของแถมในเทศกาลที่สำคัญ และธนาคารไม่ควรจะเก็บค่าธรรมเนียมของบริการต่างๆ หลาย ชั้นตอน

**Independent Study Title**      The Customers' Choosing Commercial Banks  
for Deposit Service in Amphoe Muang,  
Changwat Chiang Mai

**Author**                              Mr. Kanin Pajuwang

**M.B.A.**                                Business Administration

**Examining Committee :**

Assist. Prof. Dararatana	Boonchaliew	Chairman
Lecturer Nantana	Kumnuan	Member
Assoc. Prof. Uthen	Panyo	Member

**Abstract**

The study of "The Customers' Choosing Commercial Banks for Deposit Service in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai" has the following objectives :

1. Identify factors in choosing commercial bank deposit service in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.
2. Identify problems in using commercial bank deposit service in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

The study utilized a sample of customers who used commercial banks deposit service at 15 branches of different banks in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai. The sampling methods used were purposive sampling, equal number sampling and accidental sampling. The data were collected by questionnaires and analyzed by microcomputer using the SPSS/PC<sup>+</sup> program. Frequency distribution tables and percentage rate were calculated. The findings of this study were summarized as follows :

The most important factor in choosing Commercial Banks deposit service in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai was convenient and fast service. The next factors were location near house/office, easy to approach, polite and respected tellers and officers, and well-known reputation of bank.

The most important problem was the inconvenient of parking area. The next problems were slow service, often out of order of the automatic teller machine, not enough tellers or officers and not good hospitality.

The customers had additional opinions that the commercial banks should have sufficient tellers and officers to serve and advise about service, fast service, more security, modern and good automatic teller machines, convenient parking area, amusement during waiting, good advertising and sales promotion, and gifts in special occasions. Finally the commercial banks should not have many types of commissions and service charges.

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved