

ชื่อหัวเรื่อง : ความคิดเห็นของลูกค้าที่ออมเงินฝากประจำกับธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง
ผู้จัดทำ : นางสาวปวีณรัช เวียร่า
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร.สินธุ์ สโรบล
ปีการศึกษา : 2540

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการเงินออมประเภทฝากประจำกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาฝาง เพื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการของลูกค้าที่มีเงินออมในระยะยาว อันเป็นแนวทางให้กับธนาคารในการปรับปรุงด้านบริการต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการและกระตุ้นให้ผู้มีรายได้ออมเงินกับธนาคารในระยะเวลาที่นานขึ้น โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากประจำประเภท 3 เดือน 6 เดือนและ 12 เดือน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอัตราส่วน (Quota Sampling) โดยการออกแบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด

จากผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีอายุโดยเฉลี่ย 31 ปี สถานภาพสมรสเป็นโสด มีการศึกษาระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการและเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้โดยเฉลี่ย 13,224 บาทต่อเดือน ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการออมเงินฝากประจำประมาณ 5 ปี และเมื่อยอดฝากครบกำหนดลูกค้าจะนำเงินมาฝากเพิ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินออม ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการเงินฝากประจำสามารถแยกออกได้เป็น 3 ด้านคือ ด้านธนาคารและนโยบายของธนาคาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อจูงใจให้มีการออมเงินในระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นสามารถแยกออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านธนาคารและนโยบายของธนาคาร ควรใช้ทฤษฎีพฤติกรรมโดยการลดเป้าหมายทางด้านกำไรสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และธนาคารบรรลุถึงจุดมุ่งหมายทางด้านเงินฝากที่ต้องการโดยมีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ด้านพนักงานควรนำกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการมาใช้ เพื่อสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ส่วนในด้านของเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาล ควรใช้วิธีการเพิ่มขึ้นของการออมในประเทศที่มีการพัฒนาน้อยของนักเศรษฐศาสตร์ เพื่อให้การกระจายรายได้มีความเป็นธรรมและมีสิ่งจูงใจให้ประชาชนมีความปรารถนาในการออมมากขึ้น