

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

กรณีศึกษาเฉพาะสาขาที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต 10

โดย

นางสาวจิตรลดา อัจหาญ

พฤษภาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรศิริ

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสาขาของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในความดูแลของ สำนักงานเขต 10 2) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้บริการสาขาของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต 10 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการ กับ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต 10 จำนวน 377 คน การสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของลูกค้ามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้ปัจจุบันอย่างต่ำ 10,000 บาทต่อเดือน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด บุคลากร กระบวนการบริการ คู่แข่งขัน นโยบาย และ ภาพพจน์ ที่มีผลต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในส่วน of บุคลากรที่เกี่ยวกับ บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงานมีระดับความสำคัญมาก

ปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าประสบในการใช้บริการกับสาขาของธนาคาร จากผลการวิจัยพบว่า ด้านบริการสินเชื่อ ได้แก่ ธนาคารไม่ปล่อยสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อย การให้บริการสินเชื่อล่าช้า ธนาคารปล่อยสินเชื่อยาก อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูง พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอในการให้บริการ ประเภทสินเชื่อที่ธนาคารมิให้บริการน้อย และพนักงานสินเชื่อมีความสามารถ

ในการให้บริการด้านบริการเงินฝาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการน้อย ลูกค้าต้องเสียเงินในบัญชีขั้นต่ำ 200.-บาทขณะที่ธนาคารอื่นไม่มีเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือประเภทของเงินฝากที่ธนาคารมีให้บริการน้อย ที่ตั้งของสาขาไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และธนาคารหักเงินค่าธรรมเนียม 10 บาท จากการรับเงินเดือนผ่านธนาคาร ด้านบริการอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารไม่มีที่จอดรถ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์น้อย มีคู่มือที่เอื้อไม่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ อุปสรรคในการให้บริการล่าช้าและไม่เพียงพอ พนักงานไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ และปัญหาของลูกค้า ธนาคารแสดงภาพลักษณ์ว่าเป็นธนาคารของคนไทยแต่ให้บริการแก่ธุรกิจบางกลุ่มเท่านั้น และธนาคารมีพนักงานในการให้บริการน้อย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือให้ทำการปรับปรุงการให้บริการ ด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก และบริการด้านอื่นๆ

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

FACTORS AFFECTING CONSUMERS' DECISION – MAKING FOR THE THAI BANK SERVICE: A STUDY OF THE CHIANGMAI TENTH REGIONAL OFFICE'S BRANCHES

By

CHITRALADA ARDHARN

MAY 2002

Chairman: Assistant Professor Choosak Jantanopsiri
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The objectives of the research were to study factors affecting consumers decision - making for the Thai Bank service and to study the problems of using the service there. The tool to collect the data was the questionnaire answered by 377 accidental random sampling who came to use the service in the Thai Bank of Chiangmai Tenth Regional Office Branch.

The data shows that most of the users have an education of Bachelor Degree level. They are mostly officers who get income not over 10,000 baht / a month.

For the behaviors of the users at the Thai Bank Office Branch, it was found that the factors of marketing mixes, people, service process competitor, and policy image were rated at a moderate level while the factors concerning about individual characteristics and dressing highly affected decision-making.

The research found that the credit service of the Thai Bank did not provide credit service for retail customers. The problems included a slow service process, the difficulty of credit service, the decrease interest rate, an inadequate number of service employees, the kind of Thai Bank credit service and capacity of employees. In the deposit service, the research showed that the problems are the interest rate, the amount of the Thai Bank branches, the lower level in deposit account of 200 baht, the kind of the bank's deposit service, the situation of the branches and the commission from payroll services. In other service, the problems included the carpark, promotion, ATM service, the equipment and technology, the responsiveness of the office of the Thai Bank and the employees who give the service to the customers.

The results from the study suggested that the Thai Bank should improve the credit service, the deposit service and other services.