

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อเงินฝากบัญชีประจำของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย

สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นายกลเศรษฐ์ นภาพรรณ

สิงหาคม 2541

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพิริ

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำ ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเงินฝากบัญชีประจำของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำของธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลคือลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำของธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้า โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำ ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.00 เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32.27 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 42.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.00 จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3.23 คน รายได้ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่มาจากอาชีพหลัก เฉลี่ยครอบครัวละ 131,024 บาท/ปี ใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการบริโภคสินค้าไม่คงทน เฉลี่ยครอบครัวละ 7,376 บาท/เดือน

ลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีหนี้สินกับธนาคารกสิกรไทย เฉลี่ย 1,065,491 บาท และมีสินทรัพย์เป็นรถยนต์มากที่สุด ลูกค้าส่วนใหญ่ฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย เฉลี่ยรายละ 739,270 บาท ปัจจัยที่ใช้เลือกธนาคารเพื่อนำเงินมาฝาก 3 อันดับแรกคือ 1) ชื่อเสียงของธนาคาร 2) อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และ 3) เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

การศึกษาปัจจัยผันแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อเงินฝากของลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำธนาคารกสิกรไทย พบว่ารายได้ สินทรัพย์ หนี้สิน มีผลกระทบต่อเงินฝากของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญด้วยความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กับเงินฝากในทางบวก

ผลของการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำของธนาคารกสิกรไทย ที่มีต่อพนักงาน การบริการ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ตั้ง และการโฆษณาส่งเสริมการขาย พบว่ามีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับดีมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1) ความสะดวกของแบบฟอร์มต่าง ๆ 2) ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ 3) สถานที่ตั้งของธนาคาร และ 4) การตกแต่งและความสะอาดของสถานที่ และลูกค้าเงินฝากบัญชีประจำของธนาคารกสิกรไทย เสนอแนะให้มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในระดับเดียวกันหรือสูงกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Cooperative Economics

FACTORS AFFECTING THE FIXED ACCOUNTS OF THE CLIENTS OF THAI FARMERS BANK, BRANCHES IN MUANG DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE

By

MR. KOLASAET NAPAWAN

AUGUST 1998

Chairman : Assistant Professor Choosak Jantanopsiri
Department/Faculty : Department of Agricultural Economics and Cooperative /Faculty of Agricultural Business

This research was conducted to find out 1) personal and socioeconomic backgrounds of the clients having fixed accounts at the Thai Farmers Bank, branches in Muang district, Chiangmai province; 2) factors affecting their fixed accounts; and 3) problems and obstacles in providing services to the clients. The data was collected by means of questionnaires from 100 clients having fixed accounts at the Thai Farmers Bank, branches in Muang district, and analyzed by using the Statistical Packages for the Social Sciences.

The results of the study revealed that 51.00 percent of the Thai Farmers Bank's clients in Muang district, Chiangmai were male and 32.27 years old on average; 45.00 percent were married, 42.00 percent worked in private firms and 39.00 percent had completed a bachelor level of education. Their average number of family members was 3.23

They earned most of their income from their main job, at an average of 131,024 baht per year, 7,376 baht of which was spent monthly on non-durable goods.

Most of the clients having fixed accounts were indebted to the Thai Farmers Bank at an average of 1,005,491 baht and mostly owned cars. Their deposit with the Thai Farmers Bank averaged 739,270 baht. Factors affecting their choice of depositing money with the bank were 1) reputation of the bank; 2) interest rate; and 3) modern technology.

Incomes, assets and liabilities were the variable factors significantly and positively affecting the clients' fixed accounts at the 99% level of confidence.

The results of the study of the clients' opinions on the staff, services, tools and equipment, location and sale promotion advertising revealed a very good level of opinions on 1) convenience in the provision of printed forms used at the bank; 2) modernization of tools and equipment; 3) location of the bank; and 4) decoration and cleanliness of the bank. It was recommended by the clients that the interest rate be equal or higher than other banks.