

ชื่อเรื่อง	การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุจิตรา เนตรสุวรรณ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	มิถุนายน 2554
จำนวนหน้า	70 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรม ,ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด,บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการศึกษารวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างจะใช้ t-test

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศชายมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและอื่นๆ ได้แก่พนักงานเอกชน/ลูกจ้างแม่บ้าน ทำสวน/ทำนา/ทำไร่ ค้าขาย/เจ้าของกิจการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่คือ บริการด้านฝาก-ถอน มีระยะเวลา

ที่เป็นลูกค้าของบมจ.กรุงไทยสาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตงมากกว่า 2 ปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการกับทางธนาคารเป็นนโยบายของหน่วยงาน/องค์กร ความถี่ที่มาใช้บริการกับทางธนาคารโดยเฉลี่ยเดือนละ 6-10 ครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง อันดับที่ 1 เดินทางสะดวก อันดับที่ 2 ธนาคารมีความเป็นมืออาชีพ อันดับที่ 3 มีบริการให้เลือกหลากหลาย มาใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 18.00-20.00 น. โดยปกติมาใช้บริการในวันอาทิตย์ ในช่วงระหว่างเดือนที่มาใช้บริการเป็นช่วงปลายเดือน(ระหว่างวันที่ 24-30 ของเดือน) เลือกใช้บริการเครื่องอัตโนมัติ(ตู้ ATM,ADM,เครื่องปรับสมุด)และมีความประทับใจกับบริการของธนาคารกรุงไทยสาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตงมาก ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตงจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านราคา ด้านบุคลากร และเมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสาขาเทศบาลโก๊โลดัสแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความสำคัญ 0.05