

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.797 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย ของประชาชนในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ผู้จัดทำ	นายอุทก มีศิริ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ. ดร. พิชากพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	18 กันยายน 2556
จำนวนหน้า	95 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย ของประชาชนในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการศึกษาครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square เป็นตัวทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนมาแล้ว 2 – 4 ปี เลือกใช้บัญชีประเภทออมทรัพย์ ชุกรกรรมการเงินที่ให้บริการคือ การฝาก-ถอนเงิน เข้ามาใช้บริการวันจันทร์ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน ตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย เพราะเหตุผลในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว โดยมีช่องทางที่นิยมเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย โดยบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ ตนเอง

ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปรากฏว่า ใน ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการให้บริการ ในด้าน การโอนเงิน สินเชื่อเนกประสงค์ สินเชื่อชนวิภู สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) KTB online/KTB NetBank การประกันภัย/ประกันชีวิต กองทุนรวม (KTAM) และบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการให้บริการ ด้านการโอนเงิน สินเชื่อเนกประสงค์ สินเชื่อชนวิภู สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กองทุนกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (กยศ.) KTB Online/KTB Netbank การชำระค่าสาธารณูปโภค การประกันภัย/ประกันชีวิต กองทุนรวม(KTAM) และบัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาปาย แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ ด้านการโอนเงิน สินเชื่อเนกประสงค์ สินเชื่อชนวิภู สินเชื่ออุปโภค/บริโภค (KTB Leasing) KTB Online /KTB Netbank การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ บัตรเครดิต/บัตรกดเงินสด การประกันภัย/ประกันชีวิต กองทุนรวม (KTAM) และการชำระค่าสาธารณูปโภค