

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม
ผู้ทำการค้นคว้าอิสระ นางสาวนาพร ป่องที ปริญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ศิรินทร เลียงจินดาถาวร ประธานกรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ ด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝากกับธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขามหาสารคาม ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำนวน 320 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบหลายตัวเลือกสำหรับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามมาตราประมาณค่าเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญต่อรูปแบบและคุณภาพการให้บริการ และแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยใช้ t-test ส่วนการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One-way ANOVA กรณีพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe's test

ผลการศึกษา พบว่า 1) ภูมิหลังของผู้ใช้บริการของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม จำแนกตามภูมิหลัง ของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ตลาดบริการด้านเงินฝากของการบริการของธนาคาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE: The factors that influence to Service Marketing Strategy for the Housing Bank's depositor at Mahasarakam Branch

AUTHOR: Miss Chanaporn Pongtee **DEGREE:** M.B.A. (Master of Business Administration)

ADVISOR: Mrs. Sirintorn Liengjindathaworn Chairman

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVESITY, 2008

ABSTRACT

The objectives of the study were : 1) to study the opinion of the depositors about the factors that influence to service marketing strategy for depositor of the Housing Bank at Mahasarakam Branch 2) to study the various characteristics of the customers who deposited to the Housing Bank at Mahasarakam Branch, in order to compare the level of diversity ideas in each customer.

The samples of the study were the customers of Housing Bank at Mahasarakam Branch. The questionnaires used for collecting data from the various characteristics of 320 samples and evaluate to the level of diversity ideas about the format and quality of services, and these questionnaires were the open-ended questions for recommendation. The data statistically were analyzed by percentage, mean, and standard deviation at the significance level of 0.95, and using statistically analyzed the data differentiate from two and three median by t-test, one-way ANOVA respectively. In the case of duality comparison differentiate of the hypothesis we analyzed the data by Scheffe's test.

The result showed that: 1) The majority of the samples were female, married, at the average out 40-49 years of age, Bachelor's Degree of education, being the officialdom and/or State Enterprises occupation, and average salaries around 5,001-10,000 Baht. 2) High level view on the factors that influenced to service marketing strategy for depositor of the Housing Bank at Mahasarakam Branch. 3) Finally, the result demonstrated that there were positive

relationship for the influenced factors between sex, status, years of age, education, occupation, and salary of depositors of the Housing Bank at Mahasarakam Branch.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY