

หัวข้อเรื่อง	พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน)ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	ภิญญาณัฐ์ ลีลาวานาวลัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นันทิชา จิตรประสงค์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหาร
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน)ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบความแตกต่างของส่วนประสมทางการตลาดบริการเงินฝากของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน) จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน)ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารธนชาต จำกัด(มหาชน)ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักเพชรบุรี สาขาเซ็นจูรี เดอะมูฟวี่พลาซ่า สาขานนเพชรบุรีตัดใหม่ สาขานนเพชรบุรี ซอย 20 สาขาประตูน้ำ สาขาแพลทินั่มประตูน้ำ สาขาโบหยกประตูน้ำ สาขาเจริญผลสาขานุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และสาขาโรงพยาบาลพญาไท 1 รวม 10 แห่งๆ ละ 40 ตัวอย่าง รวม 400 ตัวอย่าง และใช้สถิติต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Pearson Chi-Square, t-test และ F-test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านบุคลากรและด้านกระบวนการมากที่สุดเท่ากันผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารและส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการมีผลทำให้พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05