

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของ
ลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

น.ส. บุศรากร วงษ์มงคล

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษา

อ.ดร.กัญญ์สุดา นิ่มอนุสรณ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อ.ดร.ชัยวัฒน์ นิ่มอนุสรณ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาฝางจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาฝาง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กับปัจจัยการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาฝาง โดยเก็บแบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากธนาคารออมสินสาขาฝาง จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาฝางพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยที่ส่วนใหญ่แล้วมีอาชีพข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานรัฐมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ช่วง 10,000-20,000 บาท สำหรับการศึกษาข้อมูลในด้านวัตถุประสงค์ในการออมแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการฝากเงินมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงินบัญชีเพื่อเรียกมากที่สุด และส่วนใหญ่ที่ทำธุรกรรมครั้งละต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด และปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาฝาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด นอกจากนี้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับปัจจัยการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการด้านเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาฝาง แตกต่างกันด้วย

Independent Study Title	Factors Affecting the Use of Deposits Services of the Government Savings Bank's Customers, Fang Branch Chiang Mai Province	
Author	Ms.Busarakorn Wongmongkol	
Degree	Master of Economic	
Advisory Committee	Lect.Dr.Kunsuda Nimanussornkul	Advisor
	Lect. Dr.Chaiwat Nimanussornkul	Co-advisor

ABSTRACT

This study aim to examine the factor affecting the use of deposits services of the Government Savings Bank's customers, Fang branch Chiang Mai Province. This study was to analyze for two purpose which are consist of studying the factor affecting the use of deposits services of the Government Savings Bank's customers Fang branch and studying the relationship between personal basic factor with the deposit factor affecting by are collected data through the use of a questionnaire distributed to a sample group of 400 customers who use the service of the branch.

The demographic data show that the majority of respondents in Government Savings Bank, Fang branch are female, between 31 and 40 years old, educated to bachelor degree level are government employees of government sector, with an income ranging from 10,000 to 20,000 Baht and have an account at Fang branch where they have mainly a saving, which are used for the purpose of depositing and they use the services each transaction usually amounts to less than 10,000 Baht and the factor affecting the use of deposits services of the Government Savings Bank's customers, Fang branch Chiang Mai Province is promotion. Moreover, the study into the relationships between personal factors influencing satisfaction with marketing mix of the services in seven aspects found that the sample group which including gender, age, education, occupation and income differently the personal factors influencing satisfaction with the factor affecting the use of deposits services of the Government Savings Bank's customers, Fang branch Chiang Mai Province are different too.