

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว (3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 62,249 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่ม และค่าสถิติ Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่ม แล้วทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Dunnett T3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ใช้ค่าสถิติ Chi Square ใช้หาความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 กลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05 และใช้ค่าสถิติ Multiple Regression หาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มและพยากรณ์ ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ โดยภาพรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 รายการคือ สถานที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานที่แหล่งชุมชน / ธุรกิจในระดับมาก 3.50 และนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีความรอบรู้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการใน มีค่าเฉลี่ย 3.25

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย สาขาบางบัว มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.25 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

The purposes of this research were: 1) to study the job satisfaction level of the employees working for Boonrawd Brewery Group; 2) to compare the job satisfaction of the employees in terms of their individual factors such as gender, age, educational level, position level, salary rate, and working experience. Sampling group consists of 338 employees of Boonrawd Brewery Group. The data collection is done by using questionnaire whereas data analysis is done with computer statistical programs by calculating percentage, mean, standard deviation, t-test was used to test the different value of 2 groups while F-test was used to test the different value of higher 2 groups. Differences among group are tested in pair in accordance with Scheffe' Method at significance level 0.05.

Based upon there findings, it was concluded that:

1. The job satisfaction of the employees working for Boonrawd Brewery Group in overall were at high level consideration by aspect had 4 aspects in high level of job satisfaction aspect i.e., responsibility, achievement, interpersonal relationship and working place environment. And in middle level of satisfaction of each aspect considered by recognition, supervision relationship, advancement and remuneration respectively.

2. Having compared the employees' opinions, classified by personal factors was made as follows : The individual showed that the employees who had difference gender, age, educational level, position level and salary rate were satisfied whit the job of statically significance difference of 0.05 level. The employees who had difference working experience were satisfied the job at no difference.