

บทคัดย่อ

174625

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
ผู้วิจัย	ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	ลักขณา อินทร์ยา
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
พ.ศ.	2549
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ สุจิตรา จันทนา
กรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์อัจฉรา ชานีประศาสน์
	ดร.ลักขณา จรรยา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดหมายเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าไคสแควร์ (Chi_Square : χ^2)

ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อที่มารับบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 8,000 – 15,000 บาท
2. ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยพิจารณาจากส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ และด้านระบบบริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล รายได้ต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญ ด้านสถิติที่ระดับ 0.040 สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย

4. ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ และด้านระบบบริการ โดยภาพรวมของด้านตลาดบริการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย

Abstract

174625

Thesis Title	Factors Corresponding to Subscribers' Decision-Making on Taking Residential Credit Service of the Government Housing Bank Headquarters
The Researcher	Luckkana Inya
Level of Study	Master of Business Administration, General Management
Year	2006
Chairman of Thesis Adviser	Associate Prof. Sujitra Janthana
Thesis Advisers	Achara Chamniprasart Lakana Janya , Ph.D.

The purposes of this research was to study individual personal factors and to investigate the components of service market relevant to subscribers' decision-making on taking residential credit service of the government housing bank headquarters. A selected sampling group included 400 bank subscribers. Questionnaire was used as a research tool to collect data. Computer-aided software program was employed for data analysis to determine percentage, mean and standard deviation and correlation through which chi_squre was implemented.

The results found that :

1. Regarding to individual personal factors, It was found that respective bank subscribers mainly were females with the age of between 30 – 39 yearsold , completed bachelor degree, and enterprise employees and earned monthly salary of 8,000 – 15,000 B.
2. For the data of components of service market this was relevant to subscribers' decision-making on taking residential credit service, the opinions about six areas of service market components i.e, product, price, distribution channel , market promotion, servants and service system was considerably at a high level.
3. Individual personal factors and bank subscribers' monthly income associated with decision-making on taking residential credit service at statistical significance of 0.040, corresponding to research hypothesis.

4. six areas of service market components i.e., product, price, distribution channel, market promotion, servants and service system overall associated with decision-making on taking residential credit service of the mentioned bank at statistical significance of 0.000 level, corresponding to research hypothesis.