

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์ในเขตสุขภาพิบาลอำเภอแม่สะเรียง  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อใช้บริการเงินฝาก

ENTREPRENEURS' DECISION FACTORS IN USING DEPOSIT SERVICES  
OF COMMERCIAL BANKS IN MAESARIANG DISTRICT,  
MAEHONGSON PROVINCE



นายนิเวศน์ เชื้อพรรณงาม

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พ.ศ. 2542

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์ในเขตสุขาภิบาลอำเภอแม่สะเรียง  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อใช้บริการเงินฝาก

โดย

นายนิเวศน์ เชื้อพรรณงาม

สิงหาคม 2542

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์ในเขตสุขาภิบาล  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อใช้บริการเงินฝาก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกธนาคารพาณิชย์ และศึกษาปัญหาในการใช้บริการเงินฝากของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตสุขาภิบาลอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิจัยครั้งนี้ สุ่มตัวอย่างจำนวน 152 ราย จากประชากรผู้ประกอบการทั้งที่เป็นนิติบุคคล และบุคคลธรรมดาในเขตสุขาภิบาลอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย บริษัท 1 ราย ห้างหุ้นส่วน 6 ราย และบุคคลธรรมดา 145 ราย ในการวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการเคยใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารทหารไทย จำกัด และธนาคารออมสิน แต่ธนาคารที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารทหารไทย จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์มากที่สุด คือ ด้านพนักงาน

(4)

ในด้านปัญหา พบว่า ธนาคารที่มีปัญหาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย จำกัด ตามลำดับ ซึ่งปัญหาที่ผู้ประกอบการพบจากการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ ก็คือด้านพนักงาน และด้านการตลาด ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านพนักงานมีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของผู้ประกอบการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน และปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในขณะที่ใช้บริการเงินฝาก พบว่าเกิดจากปัญหาด้านพนักงาน และปัญหาด้านการตลาด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าผู้ประกอบการควรจัดให้มีบริการเสริมอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การหักค่าใช้จ่ายผ่านธนาคาร บริการบัตร ATM คอยควบคุม ดูแลพนักงาน เรื่องการบริการผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการตลาด ด้านอาคารสถานที่ และควรมีการติดตามความเป็นไปของระบบการเงินของประเทศ เป็นต้น

สำหรับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ธนาคารควรให้บริการที่กว้างขวาง ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการของพนักงาน ด้านการตลาด และภาพพจน์ของธนาคารให้มากขึ้น

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School of Maejo University  
in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business  
Administration Program in Business Administration

ENTREPRENEURS' DECISION FACTORS IN USING DEPOSIT SERVICES  
OF COMMERCIAL BANKS IN MAESARIANG DISTRICT,  
MAEHONGSON PROVINCE

By

Nivest Chearpunngam

AUGUST 1999

Chairman : Assistant Professor Dr. Pattama Sitdhichai  
Department/Faculty : Department of Agricultural Business Administration and  
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this special problem were to find out decision-making factors in using deposit service of commercial banks as well as problems in using the deposit services of the entrepreneurs in the sanitary area of Maesariang district, MaeHongson Province.

The samples were 152 entrepreneurs both juristic and general, in the sanitary area of Maesariang district, MaeHongson Province consisting of company, 6 partnerships and 145 general entrepreneurs. The data were gathered by means of questionnaires and analyzed through the Statistical Package for the Social Sciences Program.

The research results showed that the entrepreneurs used the deposit services of Krungthai Bank, Thai Farmer Bank, Thai Military Bank and Saving Bank. The most frequently used bank was the Saving Bank, followed by Thai Farmer Bank, Thai Military Bank and Krungthai Bank. The factor mostly affecting the entrepreneurs' decision-making to choosing the commercial banks was the banks' personnel.

Banks with problems included Krungthai Bank, Thai Farmer Bank, Saving Bank and Thai Military Bank. The problems in using deposit services were personnel and marketing problems respectively.

The hypothesis test revealed 1) that the personnel factor affected the entrepreneurs' decision-making on using the deposit services of the commercial banks; and 2) that the entrepreneurs' problems were caused by personnel and marketing. Thus, the two proposed hypotheses were rejected.

It is recommended, by the researcher, that the entrepreneurs should arrange other services such as expense debit through the bank, ATM card service, provision of better services to the entrepreneurs by the personnel; greater focus on marketing, advertisement and buildings; and follow up of the internal financial system.

From the research results, it is recommended that the banks should provide a wider range of services and should give more importance to the personnel's services, marketing and the banks images.