

54602704: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การรับรู้ / ความคาดหวัง / การปรับตัว / ผู้ใช้บริการ / พระราชบัญญัติคุ้มครองเงินฝาก

กรณีทูลุ ตอยยี่ปี : การรับรู้และความคาดหวังที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี จากพระราชบัญญัติคุ้มครองเงินฝาก. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ. ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศัฎญโย. 115 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาการปรับตัวของผู้ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการเงินฝากทุกประเภทกับธนาคารยูโอบีที่อยู่ในจังหวัดนนทบุรีจาก 7 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาแจ้งวัฒนะ สาขาเมืองทองธานี สาขานนทบุรี สาขางามวงศ์วาน สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ สาขาบางบัวทอง และสาขาบางใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (1976: 725) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test, สถิติ One Way Anova และ สถิติไคว้สแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีประเภทบัญชีออมทรัพย์กับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และมีจำนวนเงินฝากเฉลี่ยน้อยกว่า 500,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าเพศ อายุและจำนวนเงินฝากเฉลี่ยต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านตัวข่าวสาร ด้านการเลือกรับข่าวสาร ด้านการยอมรับข่าวสารและด้านการตีความ เป็นความเข้าใจนั้น มีผลต่อการปรับตัวของผู้ใช้บริการในทุกด้านทั้งการปรับตัวด้านความเข้าใจตนเอง การปรับตัวด้านการรับรู้ความต้องการและการปรับตัวด้านการแก้ไขปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในอดีตและด้านการติดต่อสื่อสารออกไปยังภายนอกพบว่ามีผลต่อการปรับตัวด้านความเข้าใจตนเอง ด้านการรับรู้ความต้องการและด้านการแก้ไขปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรรักษามาตรฐานและยกระดับการรับรู้และความคาดหวังด้วยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาลูกค้าต่อไป

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

54602704: MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : PERCEPTION / EXPECTATION / ADAPTION / SERVICE USER / DEPOSIT PROTECTION ACT

KORANAT TOIGEEBEE : PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS THAT AFFECT THE ADJUSTMENT OF THE DEPOSITOR'S UNITED OVERSEA BANKS FROM THE DEPOSIT PROTECTION ACT IN NONTHABURI PROVINCE. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 115 pp.

The purposes of this research were 1) to study the perceptions and expectations of the depositor's united oversea banks from the deposit protection act in Nonthaburi province. 2) to study the adjustment of the depositor's United Overseas Bank (from the deposit protection act in Nonthaburi Province. 3) to study the perceptions and expectations that affect the adjustment of the depositor's united oversea banks from the deposit protection act in Nonthaburi province. The sample group is the depositors of every type of United Overseas Bank in 7 branches of Nonthaburi Province, includes Chaengwattana Branch, Mueang Thong Thani Branch, Nonthaburi Branch, Ngamwongwan Branch, Central Rattanathibet Branch, Bang Bua Thong Branch, and Bang Yai Branch. The researcher has worked to define the sample group that consisted of 400 persons by defining the sample group based on the concept of Taro Yamanee (1976 : 725) and defining the tolerance that was equal to 0.05. The data were analyzed by using frequencies, averages, standard deviation, t-test Statistics, one way anova analysis and chi-Square Statistics as 0.05 of the level of the statistical significance.

The research shows that most of the sample group was females who are under 30 years of age. They are single. The maximum level of their education is bachelor's degree. They worked for private companies, who had monthly income between 10,001 baht and 30,000 baht. They had United Overseas Bank (Thai) PLC's savings accounts. Their average deposit amounts were less than 500,000 baht. The result of the hypothesis test showed that 1) the demographic characteristics indicated that different genders, ages, and average deposit amounts affected the different adaption of each service user as 0.05 of the statistical significance. 2) The perceptions of the service users such as information, choosing information, information acceptance, and understanding interpretation had an effect on the adaption of the service users in all aspects including the adaption of self-understanding, the adaption of perception, adaption needs as 0.05 of the statistical significance. 3) Service users' expectations of personal needs, past experiences, and public communications demonstrate that they affected the adaption of self-understanding, perception needs as 0.05 of the statistical significance. Therefore, United Overseas Bank (Thai) PLC should maintain and raise its standards of perceptions and expectations by providing more clear information, which is an important factor in maintaining customer database.

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2013

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตต์ และอาจารย์ ดร. พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งคอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการทำงานวิจัยนี้ด้วยดีเสมอมา รวมทั้งให้ความเอาใจใส่และติดตามความคืบหน้าของงานวิจัยอย่างใกล้ชิด

ขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 4 ที่ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาด้วยกันและในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนนทบุรีทั้ง 7 สาขา ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่เป็นแรงใจสนับสนุนให้กับผู้วิจัยได้มีกำลังใจในการทำสิ่งต่างๆ และคอยส่งเสริมสนับสนุนในทุกๆ สิ่งตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงานวิจัยฉบับนี้ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

