

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง** : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขานนช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ** : นางสาวพิมพ์ภัทร์ ชูเกียรติ
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : ดร.เทียน เลรามัญญ
- หลักสูตร** : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน** : กุมภาพันธ์ 2550
- จำนวนหน้า** : 93 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขานนช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขานนช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนช้างเผือก เชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ( Non- Probability Sampling ) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 49 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และรายได้ต่อเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบัญชีกับธนาคารทหารไทย จำกัด สาขานนช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยประเภทของการมาใช้บริการเป็นการใช้บริการเงินฝาก ส่วนระยะเวลาที่ติดต่อขอใช้บริการมาแล้ว โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 3 ปี ซึ่งความถี่ในการเข้ามาใช้บริการคือ 2 ครั้งต่อเดือน ส่วนกิจกรรมการบริการที่มาดำเนินการธุรกรรมกับทางธนาคารส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการบริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ นอกจากธนาคารทหารไทยสาขานนช้างเผือกแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มักนิยมไปใช้บริการที่สาขาอื่นแยกช่วงสิงห์ และธนาคารอื่นที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขานนช้างเผือก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และ ด้านบริการ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ในระดับมากที่สุด ในการที่ทางธนาคารมีกล่องรับซื้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้าซึ่งจะนำไปปรับปรุงด้านการบริหารต่อไป

ด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ และมีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาด้านการบริหาร มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน มีการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า มีการต้อนรับที่ดีกับลูกค้า และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ในระดับมากที่สุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนในการบริการที่ถูกต้อง มีขั้นตอนในการบริการที่สะดวก และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นแบบแผน

ด้านบริการ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ในระดับมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่สะดวก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีงานบริการที่ครบวงจร และมีการให้บริการที่ทันสมัย

ด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคาร ทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ด้านราคาในระดับปานกลาง คือ ในประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยมีความน่าเชื่อถือ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีความเหมาะสม

ด้านสถานที่ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ในระดับมากที่สุด คือ ในประเด็นเรื่อง สถานที่ตั้งธนาคารใกล้บ้าน/ที่ทำงาน/ใกล้ชุมชน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อสอบถาม การจัดที่นั่งขณะรอให้บริการเพียงพอกับลูกค้า สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ/ปลอดภัย และมีการบริการนำดื่มให้ลูกค้า

ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด สาขาถนนช้างเผือก ด้านประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง คือ พนักงานมีการเสนอโปรโมชันแก่ลูกค้า มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม และมีการให้ของขวัญชำร่วยที่แจกช่วงเทศกาล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงให้บริการในทุกๆด้าน เพื่อแข่งขันในตลาดได้ และความอยู่รอดของธุรกิจ โดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับให้มากขึ้น ด้านราคา พิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆให้เหมาะสม และแข่งขันกับตลาดได้ ส่วนด้านอื่นๆที่ควรแก้ไข คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ธนาคารควรเพิ่มประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ

PAYAP UNIVERSITY