

ชื่อเรื่อง	: แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวรัชนิกร ลาดมูล
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2553
จำนวนหน้า	: 106 หน้า
คำสำคัญ	: การพัฒนาการตลาดบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการมาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยการตลาดบริการที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามรายได้ และนำพฤติกรรมและความพึงพอใจที่ได้รับจากการวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น จำนวน 280 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยการใช้สถิติ t-test

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการของธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของธนาคารเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี ลูกค้าส่วนใหญ่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาอื่นๆคือ สาขาบ่อสร้างและลูกค้าใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ อื่นๆ คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)ลูกค้าเลือกประเภทงานบริการฝาก/ถอนและ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารใช้บริการกับธนาคารและมีความถี่ในการมาใช้บริการเดือนละ 1 - 3 ครั้ง วันในสัปดาห์ที่ลูกค้าเลือกมาใช้บริการเป็นวันศุกร์ โดยเลือกช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นช่วงเวลา 11.31 น. – 13.00 น เหตุผลสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัยโดยมีเพื่อนเป็นผู้แนะนำมาใช้บริการลูกค้าได้ค้นหาข้อมูลที่เป็นเหตุจูงใจมาใช้บริการและประเมินความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับจากการบริการจึงแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคาร กรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก ในเรื่องของธนาคารมีสาขาให้บริการเป็นจำนวนมาก ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญด้านความมั่นคงทางการเงินของธนาคาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้า ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ให้ความสำคัญด้าน การบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง และผลการศึกษาพบว่าลูกค้า ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยการตลาดบริการที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และรายได้มากกว่า 15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐาน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ไม่แตกต่างกันในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ และปฏิเสธสมมติฐาน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาทและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ