

- ชื่อเรื่อง** : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ** : นายอภิชาติ อภิษฐ์รักษ์
- หลักสูตร** : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ  
จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : ดร. ธีรภัทน์ สัจจะวาที
- วันที่อนุมัติผลงาน** : กันยายน 2553
- จำนวนหน้า** : 92 หน้า
- คำสำคัญ** : ความพึงพอใจ การบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามระดับรายได้

การศึกษานี้มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรหรือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 ราย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การทดสอบทางสถิติใช้เชิงพรรณนาโดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบข้อสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสถิติ t-test

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของธนาคารประเภทเงินฝาก โดยมีเหตุผลในการมาใช้บริการของธนาคารเพราะธนาคารตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคือ ที่ทำงาน / องค์กร โดยมีวันและเวลาที่ไม่แน่นอนในการมาใช้บริการของธนาคาร ช่องทางการให้บริการที่ถูกคัดกลุ่มตัวอย่างใช้บริการเป็นการทำรายการหน้าเคาน์เตอร์และมีจำนวนรายการที่มาใช้บริการในแต่ละครั้งจำนวน 2-3 รายการ มีความถี่ที่มาใช้บริการทุกวันต่อสัปดาห์ ทุกครั้งก่อนการให้บริการได้ศึกษาข้อมูลโดยการสอบถามจาก ผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารมาก่อน อีกทั้งยังเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมในการให้บริการของธนาคารก่อนการเลือกใช้บริการ มีการวางแผนเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ ล่วงหน้าก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการทุกครั้ง และภายหลังจากการให้บริการเกิดความประทับใจในสินค้าและบริการจึงแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของธนาคาร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านธนาคารมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และความปลอดภัยในการใช้บริการภายในธนาคาร ปัจจัยด้านราคา พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียม ฝาก-ถอนเงิน ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสะดวกในการใช้บริการ Self-Service ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการให้ของขวัญ/ของพรีเมียมแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสะอาดภายในธนาคาร ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านมีกระบวนการ ในการให้บริการที่ถูกต้อง และปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ พบว่าลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ  
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยหนองหอย  
จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับรายได้โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้  
ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความ  
พึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัด ปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาด ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการ

ผลการศึกษาสามารถเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา  
ย่อยหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นประโยชน์สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา  
อื่น ในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความ  
พึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ