

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางกุลรวิ หุตะมาน
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ชีรลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	:	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	:	70 หน้า
คำสำคัญ	:	ความพึงพอใจ การบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมีบัญชีของกลุ่มลูกค้าซึ่งมีบัญชีเพื่อใช้เป็นบัญชีเงินเดือนและกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้ใช้เป็นบัญชีเงินเดือน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่ทราบจำนวนประชากรหรือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ (Infinite Population) โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 ราย การสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานบัญชี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมานได้แก่ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างระหว่าง 21- 35ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพหลัก คือ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000-25,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เลือกใช้บริการในด้านเงินฝาก โดยมีเหตุผลในการมาใช้บริการของธนาคารเหตุผลเพราะว่าใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน สิ่งที่มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจในการมาใช้บริการสำหรับลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคาร และลูกค้าผู้ที่ไม่มียังเงินเดือนผ่านธนาคารได้แก่องค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานด้วยและรวมถึงการตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตนเอง เช่นเดียวกัน วันเวลาที่มาใช้บริการจะมาใช้มากในวันจันทร์และวันศุกร์ โดยเวลามาใช้ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงเวลา 8.30-10.00น.และช่วงเวลา 14.30-16.30น. โดยมีช่องทางในการใช้บริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ และมีการมาใช้บริการน้อยกว่า 4 ครั้ง/เดือน ก่อนการให้บริการลูกค้าผู้ให้บริการ ได้ศึกษาข้อมูล โดยการสอบถามจาก ผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารมาก่อน และมีการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมการให้บริการของธนาคารก่อนที่จะเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้มีการวางแผนเกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการล่วงหน้าก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ และภายหลังจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในสินค้ามีการกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งมีการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของธนาคาร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการบัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน การชำระค่าสินค้าและบริการ บัตรเอทีเอ็มบัตรวีซ่าเดบิต และรูปเล่มที่สวยงามของสมุดคู่ฝาก ส่วนประเด็นด้านธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ในด้านการมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และการมีบริการครบวงจร และด้านปัจจัยราคามีความพึงพอใจระดับ “มาก” ในประเด็นของ ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมการฝาก อัตราค่าธรรมเนียมการถอน ความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียมรับชำระค่าบริการต่างๆ ความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเงินฝากและปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ในประเด็นของ การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ทำเลที่ตั้งของสาขา ความเพียงพอของเครื่องให้บริการอัตโนมัติหน้าสาขา และความเพียงพอของช่องบริการเคาน์เตอร์ รวมทั้งปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ในประเด็นของการให้ของขวัญ/ของที่ระลึกและปัจจัยทางด้านบุคลากรพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยที่ประเด็นส่วนใหญ่ได้แก่ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี ประเด็นด้านของการที่พนักงานเป็นที่ปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ดี ส่วนปัจจัยทางด้านกายภาพ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการที่ภายในธนาคารมีบรรยากาศดีตกแต่งสวยงามสะอาด ความชัดเจนของป้ายชื่อธนาคาร มีป้ายแสดงจุดบริการมองเห็นชัดเจน ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ความกว้างขวางของธนาคาร มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ มีบริเวณรองรับบริการที่เพียงพอและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก”

ได้แก่ การมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีบริการที่สะดวกครบวงจร, แบบฟอร์มเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนการแก้ปัญหาให้ลูกค้ารวดเร็วยืดหยุ่น ระยะเวลาการทำรายการหน้าเคาน์เตอร์มีความรวดเร็วและความรวดเร็วของระยะเวลารอคอยในการรับบริการ

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในทุกประเด็นมีค่าสูงกว่า 0.05 หรืออธิบายได้ว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามการมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยผลิตภัณฑ์และบริการ ในด้านธนาคาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถที่จะนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบ่อสร้าง จังหวัดเชียงใหม่ และสาขาอื่นในการยกระดับคุณภาพของการให้บริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการต่อไป