

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวเนตรนภา ปัญญา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กรกฎาคม 2554
จำนวนหน้า	: 113 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าและเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบบจำนวนประชากร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้บัญชีกรุงไทยผู้ให้บริการมีบัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ มาใช้บริการกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่เป็นประจำ เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ 1-2 ครั้ง/เดือน เข้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย เพื่อมาทำธุรกรรม

ด้านเงินฝาก/ถอนเงิน มาใช้บริการวันจันทร์ คิดสนใจใช้บริการด้วยตนเอง เข้ามาใช้บริการ ช่วง 8.30 - 10.00 น. เลือกใช้บริการกรุงไทย เพราะเหตุผลด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน ได้รับข้อมูลจากเพื่อน/คนรู้จัก ต้องการข้อมูลจากพนักงานของธนาคารกรุงไทย เลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เลือกใช้บริการผ่านทางพนักงานของธนาคาร ไม่ได้ประเมิน หลังจากใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการจังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้วยค่าสถิติแบบที่ปรากฏว่า ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ด้านราคา พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ ด้านราคาแตกต่างกัน ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ด้านการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของชุมชน และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การให้ของขวัญช่วงเทศกาลประจำปี และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ไม่แตกต่าง ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรมีผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และควรมีความหลากหลายที่มากขึ้น อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อสูงกว่าธนาคารคู่แข่ง และสิทธิผลตอบแทนจากบริการเสริมน้อยกว่าคู่แข่งชั้น ควรมีการปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ เพราะปัจจุบันบางสาขามีที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการน้อย ต้องจอดรถไกล ทำให้ไม่สะดวกในการเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่จอดรถเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้า ควรมีเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ในการแสดงรายการสินค้า หรือบริการให้มากขึ้น ทั้งป้ายโฆษณา หรือหนังสือพิมพ์เพื่อกระจายข่าวสารและข้อมูลให้มากขึ้น ควรปรับปรุง

และลดระยะเวลาในการรอคอยคิวที่จะเข้าไปดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งปัจจุบันลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการรอคิวนาน ทำให้เสียเวลาสำหรับผู้ให้บริการ ควรมีการเพิ่มพนักงานเข้ามาช่วยในการ บริการเพื่อคอยกรอกแบบฟอร์ม หรือให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกใน การบริการมากขึ้น เครื่องบริการอัตโนมัติที่สาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ เสียบ่อย และควร เพิ่มตู้บริการฝากเงินสด อัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝาก / ถอน และลดเวลา ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วย

PAYAP UNIVERSITY