

ชื่อเรื่อง	ศักยภาพด้านการทำการตลาดของพนักงานบริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	ชนิตาภา เผื่อนเผ่างาม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสร้ามัญ
หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	กันยายน 2554
จำนวนหน้า	65 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง "ศักยภาพด้านการทำการตลาดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพด้านการทำการตลาดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 21 สาขา จำนวน 165 คน ซึ่งข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วย ANOVA หาค่าความแตกต่างมากกว่า 3 ค่าด้วย f-test และการทดสอบสมมติฐาน จะวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ศักยภาพด้านการทำการตลาดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานบริการลูกค้าและความรู้ที่ใช้ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันจำแนกตามอายุการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.5 ซึ่งมีระดับศักยภาพมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ศักยภาพด้านการทำการตลาดของพนักงานบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานบริการลูกค้าและความรู้ที่ใช้ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันจำแนกตามสาขาวิชาที่จบ อย่างมีนัยสำคัญ 0.5 ซึ่งมีระดับศักยภาพมาก

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานบริการลูกค้า พนักงานควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ในการพัฒนาศักยภาพของตน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถสร้างผลงานในการขายผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามเป้าหมายของตน และทางธนาคารที่ได้กำหนดไว้ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน พนักงานควรพัฒนาในข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ราคา สิทธิพิเศษ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถนำเสนอข้อมูลเชิงลึกให้กับลูกค้าได้ ธนาคารควรจัดฝึกอบรมพนักงานและฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพทางความสามารถของพนักงานทุกคน ให้สามารถเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์และบริการ ตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้