

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง** : ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ** : นางสาวรุ่งรัตน์ เชียงดา
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : ดร.พนม พรหมกันธนา
- หลักสูตร** : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน** : 20 มีนาคม 2543
- จำนวนหน้า** : 45 หน้า

การศึกษาทัศนคติลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและเพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ , ด้านพนักงาน, ด้านสัญลักษณ์ - ภาพลักษณ์, ด้านเครื่องมือ - อุปกรณ์อำนวยความสะดวก , ด้านการโฆษณาและส่งเสริมการขาย, ด้านราคาและผลตอบแทน ตลอดจนศึกษาดูว่าประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอฝาง ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ใดมากที่สุด

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมปลาย หรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพรับจ้างและอาชีพเกษตรกร เป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ธนาคารพาณิชย์ที่ทำการศึกษามีจำนวน 6 ธนาคาร ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดในพื้นที่ อำเภอฝางคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รองมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อบริการด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ปัจจัยสัญลักษณ์-ภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านราคาและผลตอบแทน ของธนาคารพาณิชย์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.5-3.49 ซึ่งหมายถึงระดับทัศนคติที่ดี และสิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจธนาคารคือการบริการ

ที่เป็นเลิศ ในทุก ๆ ด้าน และการบริการของพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากจิตสำนึกของพนักงาน และการได้รับการอบรมของพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างให้ธนาคารอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับธนาคารต่างชาติได้

PAYAP UNIVERSITY