

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวฉัตรแก้ว ตฤปต์สุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2544
จำนวนหน้า	: 76 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร รวมถึงปัญหาและความต้องการอื่น ๆ ของลูกค้าต่อบริการของธนาคาร ตลอดจนสิ่งที่ควรปรับปรุงของทางธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เพื่อนำผลงานวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ไข และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผน พัฒนา เพื่อให้การบริการของทางธนาคารเป็นไปได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุดตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำนวน 246 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานะภาพสมรส และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทและประกอบกิจการส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 15,000 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการกับธนาคารมาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป โดยมาใช้บริการกับธนาคารมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเลือกใช้บริการ

ประเภทด้านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด ลูกค้ายังเลือกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้าเลือกใช้มากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ พบว่าคือปัจจัยที่มีผลในระดับมากได้แก่ ปัจจัยทางด้านสถานที่ รองมาคือปัจจัยทางด้าน ราคา และปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านพนักงานของธนาคาร ด้านการบริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้คือ ด้านอาคาร สถานที่ของธนาคาร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารน้อยกว่า 3 ปี มีความแตกต่างกับลูกค้าที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 3 ปี มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าบริการที่มีคุณภาพย่อมจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจในการบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากจะเป็นการรักษาลูกค้าเดิมของธนาคารแล้วยังสามารถที่จะได้รับบริการลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย โดยเฉพาะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านพนักงานธนาคาร ด้านการบริการ และด้านการสร้างบรรยากาศงานบริการ ซึ่งธนาคารควรมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดในเรื่องดังกล่าว เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดการทำงานและการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า