

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวณัฐนิภา อุทธจักร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยี มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2545
จำนวนหน้า	: 52 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ และความพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาท่าแพ จ.เชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารออมสินในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2545 กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างเป็นชายและหญิงในจำนวนเท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี สถานภาพการสมรสหย่าร้าง การศึกษาระดับปริญญาโท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และข้าราชการ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป และมาใช้บริการเป็นประจำ หรือเกือบทุกวัน

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาท่าแพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองมาคือ ปัจจัยทางด้านราคา และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาท่าแพ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านพนักงาน และพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสถานที่ ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และด้านอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ พนักงานควรมีการพัฒนาคุณภาพ เสริมศักยภาพด้านประสบการณ์ และควรมีการศึกษาหาแนวทางปรับปรุงระบบการบริการของธนาคาร สำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไปควรศึกษาระบบบริการของธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อค้นหาข้อบกพร่อง และเสริมจุดเด่นของการบริการให้ดีขึ้น