

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาด້วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นายเอกสิทธิ์ สิทธิพานิชย์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
- หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2548
- จำนวนหน้า : 56 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ รวมถึงปัญหาและความต้องการอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลงานวิจัยเป็นแนวทางเบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาและเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนา เพื่อให้การบริการของทางธนาคาร เป็นไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ จำนวน 250 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น เก็บข้อมูลแบ่งเป็นช่วงเวลาเท่า ๆ กัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ โดยจะเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร 2 ครั้งต่อเดือนซึ่งใช้บริการประเภทด้านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด และผู้ใช้บริการยังเลือกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อื่น ในจังหวัดเชียงใหม่คือธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ และมีให้ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด

PAYAP UNIVERSITY