

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสันกำแพง
ผู้จัดทำ	: นายหัสกร สุทาชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2548
จำนวนหน้า	: 74 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสี่แยกสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลงานวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ไข และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานในการวางแผน พัฒนา เพื่อให้การบริการของธนาคารเป็นไปได้ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุดตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสันกำแพง จำนวน 300 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น(Non – Probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และเพศหญิง ระดับใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงใหม่ และส่วนใหญ่เปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์สาขาสี่แยกสันกำแพง ลูกค้าส่วนใหญ่ ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์สาขาสี่แยกสันกำแพงมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี ความถี่ในการใช้บริการจำนวน 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มาติดต่อธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อใช้บริการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และใช้บริการด้านบัตรเครดิตเอ็ม นอกจากนี้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์สาขาสี่แยกสันกำแพงแล้ว ยังใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์สาขาย่อยก่อสร้างมากที่สุด นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)แล้วยังใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ปัจจัยด้านการตลาด ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกสันกำแพง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพรูปแบบการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านราคา และด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสันกำแพงจำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพเจ้าของกิจการ/พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทและอาชีพอิสระ และอาชีพนักเรียนนักศึกษา/พ่อบ้าน แม่บ้าน มีความแตกต่างในปัจจัยทางการตลาดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่สามารถทดสอบสมมติฐานได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีจำนวนไม่ถึง 30 ตัวอย่าง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความแตกต่างในหัวข้อความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน

ด้านสถานที่ มีความแตกต่างในหัวข้อการตกแต่งภายในอาคารสวยงาม/เป็นระเบียบ สถานที่ตั้งธนาคารใกล้บ้าน/ที่ทำงาน และมีการบริการน้ำดื่มให้ลูกค้า

ด้านประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างในหัวข้อมีการให้พนักงานเดินตลาดเยี่ยมลูกค้า

ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ธนาคารควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อแข่งขันในตลาดได้ และความอยู่รอดของธุรกิจ โดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับให้มากขึ้น ด้านราคา พิจารณาอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เหมาะสมและแข่งขันกับตลาดได้ ส่วนในด้านอื่น ๆ ที่ควรแก้ไขคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น จัดสรรตำแหน่งงานในการให้บริการให้เหมาะสม สามารถรองรับลูกค้าที่ใช้บริการจนได้รับความพึงพอใจสูงสุด ที่สำคัญคือต้องดำเนินกิจกรรมทางการตลาดเชิงรุก เช่นเดียวกับที่ธนาคารกำลังดำเนินการอยู่ คือ มีทีมงานการขายออกให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง แต่ธนาคารต้องคำนึงถึงจำนวนพนักงานที่ให้บริการต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพด้วย