

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินฝากของ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอ้อมน้อย

ผู้เขียน นางสาวขวัญชนก บำรุงพีช

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 353 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 34 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อาชีพ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ส่วนมาก 6 เดือน - 1 ปี การใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยก็ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน ส่วนมาก 2-3 ครั้ง/เดือน ช่วงวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย คือ ไม่นานอน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการเวลา 10.01-11.30 น. ประเภทเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย คือ เงินฝากออมทรัพย์ จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย คือ 1 บัญชี เหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย คือ ชื่อเสียง ความมั่นคงของทางธนาคารฯ

ผลการศึกษาระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย โดยรวมในระดับมาก ทุก
ปัจจัย เรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน สิ่งนำเสนอทาง
กายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

สำหรับผลการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก
ของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน
ระดับมากลำดับแรก คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทาง
กายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านรา
คามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Deposit Services of Kasikorn
Bank Public Company Limited, Om Noi Branch

Author Miss Kwanchanok Bamrungphuet

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

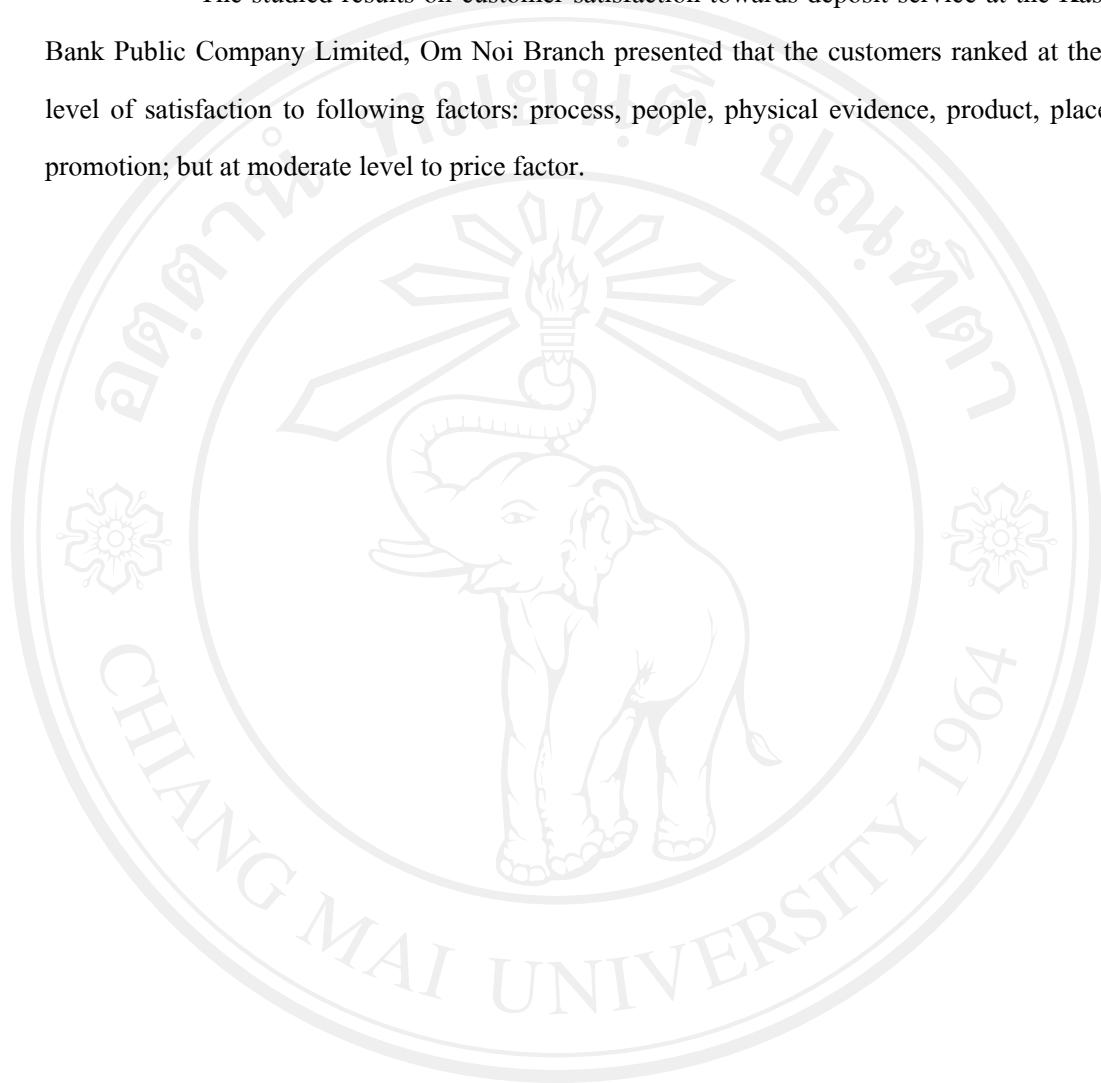
This independent study aimed at 1) investigating customer satisfaction; and 2) examining level of concern of the customers towards deposit services of Kasikorn Bank Public Company Limited, Om Noi Branch. Samples were specified to 353 customers who took deposit services at Kasikorn Bank Public Company Limited, Om Noi Branch, Samut Sakorn province. Questionnaires were used as the tool to collect data. Then, the data obtained were analyzed by using the descriptive statistic, consisting of frequency, percentage and mean.

Based upon the studying results, most customers were female, aged of 25-34 years old, single, with Bachelor's Degree. They were mostly employees / private company officers, who earned monthly income at amount of 10,001-25,000 baht in average. They had taken services from the studied bank for about 6 months to 1 year in duration. In average, the frequency in taking services at the bank such as dealing with banking transactions, deposit-withdraw, passbook update and transfer services was about 2-3 times/month on uncertain date during 10.01-11.30 hrs. Type of deposit service that they mostly took from the studied bank was found in a category of savings and the number of bank account that they had was one account. Reason in taking deposit service at the studied bank was referred to its fame and stability.

The studied results on level of customers concerns towards deposit service at the Kasikorn Bank Public Company Limited, Om Noi Branch presented that the customers paid high

level of concerns on factors namely people, process, physical evidence, place, product, promotion and price, accordingly.

The studied results on customer satisfaction towards deposit service at the Kasikorn Bank Public Company Limited, Om Noi Branch presented that the customers ranked at the high level of satisfaction to following factors: process, people, physical evidence, product, place and promotion; but at moderate level to price factor.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved