

ขอเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสวนประสมทางการตลาด
 บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 ในกรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นายประสงค์ วงศ์กิจศักดิ์ดา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กมภากรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน กรุงเทพมหานครต่อการดำเนินงานด้านการตลาดบริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และนำผลจากการศึกษาที่ได้มานี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และจัดทำแผนการตลาดของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบสำรวจ โดย กลมตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม และนำ ข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีสถานภาพ สมรสหรืออยู่ด้วยกัน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท / หน่วยงาน เอกชน มีระดับรายได้ต่อปี 10,001 - 25,000 บาท และ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเงินฝาก

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการตลาด ของธนาคารไทยพาณิชย์ อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยในด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้าน กระบวนการในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วน ปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix Factors of Siam Commercial Bank Public Company Limited in Bangkok

Author Mr. Prasong Wongkijesakda

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn

ABSTRACT

This Study was aimed to provide information and to complement decision making for SCB strategy and marketing. The questionnaire information was collected by asking 200 SCB customers in the Bangkok area. The data was analyzed in terms of frequency , percentage and mean.

Consequently , the study has revealed that most of the respondents were female aged between 25 – 35 years, married, holding Bachelor Degrees, employee, income range 30,000 – 45,000 baht permonth and using deposit services.

With regard to satisfaction of SCB marketing plan , it was founded that having excellent level and the other factors including people , products , environment , service process , promotion , distribution and pricing respectively