ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา

ผู้เขียน นายพงศ์ธร พงษ์ศักดิ์ศรี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร. นฤนาถ ศราภัยวานิช กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคาร จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ สถานภาพสมรส รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา 4-6 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย สาขาพะเยา 3-4 ครั้ง/เดือน วันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด คือ วันจันทร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการธนาคาร คือ 10.01 น.-12.30 น. เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา ชื่อเสียงและความมั่นคงของสถาบัน และทราบถึงบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือจาก เพื่อน/คนรู้จัก ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเมืองพะเยา และธนาคารอื่นที่ใช้บริการนอกจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพะเยา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ บริการเงินฝากประเภทประจำ 3 เดือน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนวัฏ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีสิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ เปิดทำการของธนาคาร (เปิดทุกวัน)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือวางใจได้ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญในวิชาชีพ และมีความสามารถในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services of The Krung Thai Bank Public Company Limited, Phayao Branch

Author Mr. Phongthon Phongsaksri

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Lecturer Dr. Naruanard Sarapaivanich Member

ABSTRACT

This independent study aimed to examine customer satisfaction towards services of the Krung Thai Bank Public Company Limited, Phayao branch. Data was collected from 400 customers ; then analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage and mean.

The results of this study showed that the majority of respondents were married female in ages between 36-50 years old with Bachelor's degree and worked as government officials who earned 10,000-30,000 THB in average for monthly income. They revealed that they had taken services at the Krung Thai Bank Public Company Limited, Phayao branch for 4-6 years with the frequency of 3-4 times/month ,especially on Monday at 10.01-12.30 hrs. They referred to the fame and the stability of the bank as the main reasons in choosing this bank and learned about the bank from friends/acquaintances. It was found out that most of them had never used baking services from neither banks nor financial institutions in Mueang Phayao District. However, for whom who took banking services from other financial sources rather than Krung Thai Bank Public Company Limited, Phayao branch, they admitted that they took those services from Siam Commercial Bank Public Company Limited.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Based upon the study on customer satisfaction towards service marketing mix of the specified bank, the results indicated that the average highest rank of satisfaction was pointed out to people factor; meanwhile, the average high rank of satisfaction was found in factors namely process, physical evidence and presentation, promotion, product, price and place.

In product factor, the respondents averagely rated their first satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: the 3-month fixed deposit service.

In price factor, the respondents averagely rated their first satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: the loaning interest rate of Thanawat Speedy Loan.

In promotion factor, the respondents averagely rated their first satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: the special privilege in being offered the constant rate of loaning interest in the first year for Housing Loan customer.

In place factor, the respondents averagely rated their first satisfaction at the highest level was given to the following sub-factor: the office days of the bank (open daily).

In people factor, the respondents averagely rated their satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: good manner, politeness, and warm human relations of the officers, accurate suggestions and advises made in polite and easy explanation as provided by the officers, honesty and reliability of the officers, and expertise, ability and proficiency in the post and in providing services of the officers.

In process factor, the respondents averagely rated their satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: the fame and the reliability of the bank, as well as the sufficient seats for waiting queues.

In physical evidence and presentation factor, the respondents averagely rated their satisfaction at the highest level and the highest satisfaction was given to the following sub-factor: the rapidness in doing transactions and the appropriate times to be spent in queue.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved