

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ผู้เขียน นายปราชญ์ ใต้เปี่ยม

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการสอบถามลูกค้าจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 7 สาขา เป็นจำนวน 200 คน โดยประเมินความพึงพอใจตามคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการวางแผนการเงินเพื่อเตรียมตัวสำหรับการเกษียณอายุ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง ผู้วางแผนทางการเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ และระบบการขอให้บริการ K - WePlan มีความรวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกคือ ผู้วางแผนมีความรู้ ความชำนาญ มี

ความสามารถในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ผู้วางแผนได้ให้บริการถูกต้องตรงตามที่
ประชาสัมพันธ์ไว้ และผู้วางแผนมีความสามารถในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไข
ปัญหาจากสถานภาพทางการเงินเฉพาะบุคคลได้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกคือ การแต่งกายของผู้วางแผนทางการเงิน ความ
ทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวางแผนการเงินในการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของ
สถานที่ที่จัดไว้สำหรับการให้บริการ K - WePlan

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ
พึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องผู้วางแผนให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการของผู้วางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจในระดับน้อย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัจจัยแรกคือ ผู้วางแผนทางการเงินสนใจ
ผู้รับบริการอย่างแท้จริง เช่น การ ดูแลหลังการให้บริการ โดยทบทวนแผนการเงินอย่างสม่ำเสมอ
และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ การให้ความสนใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ รายบุคคลอย่าง
ใกล้ชิดและจริงใจ เช่น มีการโทรศัพท์ ติดตามผลจาก ผู้รับบริการว่าได้นำแผนไปใช้และมี ปัญหาใด
เกิดขึ้นหรือไม่ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ K - WePlan เช่น การส่งผลของการ
วางแผนทางการเงินไปที่บ้านโดยจดหมาย ลงทะเบียน

Independent Study Title	Customers' Satisfaction in Using Service K-WePlan of the Kasikorn Bank Public Company Limited in Mueang Chiang Mai District
Author	Mr.Prach Daipium
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Patchara Tantiprabha

ABSTRACT

The purpose of the study is to study customers' satisfaction in using service K-WePlan of the Kasikorn Bank Public Company Limited in Mueang Chiang Mai district. Data were collected by using questionnaires distributed to 200 customers from 7 branches of the referred bank. Questions were created in order to evaluate satisfaction of customer towards five aspects of service quality namely reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. Statistics used for analyzing all obtained data were frequency, percentage, and means.

The findings showed that most subjects were single females, in ages between 36-45 years old with Bachelor's degree. They worked as employee at private company and averagely earned monthly income at amount of 20,001-30,000 baht. The objective in doing financial plan was to prepare for their retirement.

Hereafter were shown the customer satisfaction towards K-WePlan service.

For responsiveness aspect, the subjects ranked their satisfaction at high level to the rapidity in providing service as offered by the financial planners as well as the rapidity of K-WePlan system itself.

For reliability aspect, the subjects ranked their satisfaction at high level and the top three sub-aspects were shown as follows: knowledge, comprehension, and ability to provide good consultation of planners, accurate service as offered by planners as promoted, and competency of

planners to analyze and offer solutions for individual who had different financial problematic status.

For tangibles evidence aspect, the subjects ranked their satisfaction at high level and the top three sub-aspects were shown as follows: dress of financial planners, high-tech tools and equipments to be used, and the environment of the K-WePlan station.

For assurance aspect, the subjects ranked their satisfaction at high level to courtesy and consistency in providing services of planners.

For empathy aspect, the subject ranked their satisfaction at low level and the top three sub-aspects were shown as follows: attention to customers as seen via the post-service attention of planners by keeping review the financial plan for customers and acknowledge them, intimate and sincere interest and attention to individuals by following up them via phone call to learn how the given plan went and what problems that occurred, and release of K-WePlan information such as sending the financial planning outcome to customers via registered mail.