

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงิน ของลูกค้า

: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สาขาสมุทรสาคร

ผู้เขียน

นางศิริลักษณ์ อุณหสุทธยานนท์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษารั้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ามาใช้บริการกับธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร

การศึกษาเก็บข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 400 ราย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผล ในรูปแบบการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ั้งจ้ยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการฝาก-ถอนเงินกับธนาคาร ปรากฏผลดังนี้

ด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อธนาคารมีบริการหลากหลายประเภท เป็นลำดับแรก

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการ โอนเงิน เป็นลำดับแรก

ด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อ แบบฟอร์มอุปกรณ์ในการ ให้บริการมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและอัธยาศัยที่ดีสม่ำเสมอของพนักงาน เป็นลำดับแรก

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ เป็นลำดับแรก

ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ เป็นลำดับแรก

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหามีเรื่องขอระยะเวลาในการรอคิวนานเป็นปัญหาลำดับแรก ที่จอร์คนไม่สะดวกและไม่เพียงพอ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาติดต่อ ตามลำดับ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Deposit and Withdrawal Services : A Case Study of The Siam Commercial Bank (Public) Company Limited, Samut Sakhon Branch

Author Mrs.Sirilak Ounhasutthiyanon

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Chittraporn Pongpaibul Chairperson

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to study the satisfaction of customers who used the services at Siam Commercial Bank (Public) Co.Ltd., Samut Sakhon Branch.

The data for this study was collected via questionnaire distributed to 400 customers. The data was then analyzed and evaluated using frequency, percentage and mean.

The marketing mixed factors which influenced the satisfaction of customers towards deposit and withdrawal services of the Siam Commercial Bank, Samut Sakhon Branch, were as follows. The customers were satisfied at average of high level towards service factor, with the first ranking in this category being the variety of the bank's service.

The customers were satisfied at average of moderate level towards fee factor, with the first ranking in this category being transfer fee.

The customers were satisfied at average of moderate level towards place factor, with the first ranking in this category being sufficiency of application forms and facilities.

The customers were satisfied at average of high level towards personnel factor, with the first ranking in this category being politeness and friendliness of staff.

The customers were satisfied at average moderate level towards physical evidence factor, with the first ranking in this category being hi-technology.

The customers were satisfied at average moderate level towards service process factor, with the first ranking in this category being convenient about service process.

In terms of problems, the customers ranked long wait in the line as the first serious problem. The rest were insufficient parking space, insufficient number of staff, and inconvenient location of the bank, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved