

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางภาวิณี ใจโพธิ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร. นฤนาถ ศรีภักษ์วานิช

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าคั่วแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของธนาคารจำนวน 321 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง
พรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศชาย มีอายุ 21-35 ปี ส่วน
ใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ สถานภาพสมรส โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
10,001-20,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้บริการ 2 - 3 ปี โดยมีความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสิน
สาขาเชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ) คือ 1-2 ครั้ง/เดือน และวันที่
ใช้บริการธนาคารคือ ไม่นั่นนอน และช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด คือเวลา 10.30-12.30 น.
ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของ
สถาบัน โดยแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว คือ เพื่อน/คนรู้จัก
แนะนำ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้าน

สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือ บริการเงินฝากสลากออมสิน และบริการเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชน รองลงมาคือรางวัลสลากออมสินพิเศษ และ อัตราค่าเบี้ยประกันสงเคราะห์ชีวิต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำบัตร ATM และ VISA DEBIT สิทธิพิเศษในการได้รับอัตราดอกเบี้ยคงที่พิเศษในปีแรกสำหรับลูกค้าใหม่เท่ากัน รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับในการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษในการลดดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับลูกค้าเดิมขึ้นดี

ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและมีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่ และวันเปิดทำการของธนาคาร (จันทร์-ศุกร์)

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีกิริยามารยาท สุภาพและอัธยาศัยที่ดี รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี และแต่งกายเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน รองลงมาคือ มีบริเวณสำหรับนั่งรอรับบริการเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอขณะรอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รอในการรับบริการมีความเหมาะสม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services of The Government Savings Bank, Chiangdow Branch, Chiang Mai Province

Author Mrs. Pawinee Jaipho

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Dr.Naruanard Sarapaivanich Member

ABSTRACT

This independent study aimed to explore customer satisfaction towards services of the Government Savings Bank, Chiangdow branch, Chiang Mai province. Data collection was completed through 321 customers of the referred bank as the study sample group. Then, the collected data were analyzed by the descriptive statistics including frequencies, percentages, and means.

According to the study, it was found that most respondents were married male in the ages between 21 – 35 years with Bachelor’s degree. Their career was mostly stated to the officials for government organizations. In average, they could earn their monthly income at the amount of 10,001-20,000 baht. Most of them had taken services from the Government Savings Bank, Chiangdao branch, Chiang Mai province for 2-3 years. The frequency in taking the services (financial transactions like depositing, withdrawing, and updating book bank) at this bank was specified to 1-2 times a month. The day that they came to take services was uncertain, but the time they mostly came to the bank was found during 10.30-12.30 am. The reason in selecting the Government Savings Bank, Chiangdow branch was indicated to its fame and stability and the source of information where they learnt about this bank was indicated to the recommendations given by their friends/colleagues.

Based upon the study on customer satisfaction towards service marketing mix factors, it was found that the respondents averagely rated their satisfaction at high level for the

following factors; people, products/services, physical evidence and presentation, place, process, and promotion, in orderly. However, they rated their satisfaction at moderate level for the price factor.

In terms of products/services, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the people bank project, the deposit service done through saving certificate, and the special saving service, in orderly.

In terms of price, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the interest rate of people bank project, the rewards for premium saving certificate, and the premium rate of GSB life, in orderly.

In terms of promotion, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the privilege in getting fee waives when subscribing for ATM and VISA DEBIT cards and having the stable interest rate in the first year for new customer, the waive of loan fee, and the reduction of loaning interest rate for the top graded customer, in orderly.

In terms of place, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the convenient location for transportation, the sufficiency of parking lots, including the availability of deposit service done outside the bank, and the working hours of the bank (Monday – Friday), in orderly.

In terms of people, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the good manner which included the politeness and friendliness of the staff, the well knowledge which included the competence, and the ability in providing services of the staff, the good personality with smiley face and nice talking of the staff, and the honesty, reliability, and trustfulness of the staff, in orderly.

In terms of physical evidence and presentation, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the fame and reliability of the Government Savings Bank it self, the sufficiency of seats to sit while they waiting for service, and the sufficiency of amenities such as tables, chairs, televisions, newspapers, and drinking water to be served while they waiting to get service for service, in orderly.

In terms of process, the first three sub-factors which they rated their satisfaction at highest were given to the rapidness in doing any transactions, the appropriate time spent for queuing up to take services, and the accuracy and reliability of the working system, in orderly.