

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การจัดอันดับความนิยมของธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

โดย

นายอิสระ เจริญผล

พฤศจิกายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจอันดับความนิยมของธนาคารพาณิชย์ตามความคิดเห็นของลูกค้า 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความนิยมในธนาคารพาณิชย์ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาวิธีการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์

การวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยสุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ (SPSS/PC⁺)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยมากที่สุด โดยมีการหมุนเวียนในบัญชีออมทรัพย์ของตนเองมากที่สุด

อันดับความนิยมที่ลูกค้าให้แก่ธนาคารในระดับมากได้แก่ ด้านคุณภาพ ส่วนการบริการและเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ความนิยมที่ลูกค้าให้แก่แต่ละธนาคารนั้นมีระดับไม่เหมือนกัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความนิยมในธนาคารพาณิชย์ในส่วนปัจจัยด้านลูกค้าได้แก่ การมีสัมพันธภาพกับพนักงานของธนาคาร ความเข้าใจต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคาร ความประทับใจในการบริการ และความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีระดับอิทธิพลในระดับมาก ส่วนด้านระยะห่างของที่พักอาศัยหรือที่ทำงานกับที่ตั้งของธนาคาร และอัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากการฝากเงิน มีระดับอิทธิพลในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยด้านธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับอิทธิพลในระดับมากได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียงของธนาคาร การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และความสะดวกของสถานที่ของธนาคาร ส่วนการมีบริการที่หลากหลายมีระดับอิทธิพลในระดับปานกลาง

แนวทางการพัฒนาวิธีการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของพนักงานธนาคารให้เหมาะสมกับปริมาณงานและควรรอบรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ ส่วนด้านคุณภาพของการบริการ ควรให้พนักงานมีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและควรหมั่นตรวจสอบและติดตามแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ ควรมีการให้บริการเครื่อง A.T.M. ให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการติดต่อสื่อสารระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพด้วย และแนวทางปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารควรจัดให้มีการบริการในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และควรให้มีการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนคืนสู่สังคมให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

PRIORITIZATION OF COMMERCIAL BANKS AS PERCIEVED BY THE CUSTOMERS
IN MUANG DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE

BY

ISARA CHAROENPHON

NOVEMBER 2002

Chairman: Associate Professor Dr. Anurak Panyanuwat

Department / Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The purposes of this research were to survey the prioritization of commercial banks by customers and study influencing factors for prioritization of commercial banks. The result of this study will be applied to improve customers service for commercial banks.

The collected data was by questionnaires from 400 customers in Muang District, Lamphun province. Data collected was by sampling method and the gathered data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS/PC⁺).

It was determined that most of the samples were women, 26-30 years old, worked in private firms and had bachelor's degree. Most of the samples used Krung Thai Bank, and most active account is Saving account.

The highest satisfaction of customers with the bank is the quality of the bank officers while customer service and technology are rated as second. However, the level of customer satisfaction is different for individual bank.

The factors that had impact on the level of customer satisfaction with the bank are as follow. The relation between customers with the bank officers, the understanding of the bank service, the satisfaction with the commercial and financial

status of the bank are highly considered by the customers while the distance of the bank office and the return on saving are rated moderate.

The factors that had impact on customer satisfaction in high level are whether the bank is well-known with modern technology, stability of financial status and convenience of the place. The variety of services are at moderate.

Regarding to the development of customer services of commercial bank, the number of the staff should be suitable to the quantity of the job and the staff should well understand about the bank's products and be able to solve any problems for the customers. With, the quality of services, the bank officers have to pay attention to their customers, give advice and quickly solve the customer's problems and the bank should increase A.T.M. including on-line service to be more efficient. In addition, the other areas that should be developed were that the bank should open on weekends and the commercial banks should provide returns back to the society more than that at the present time.