

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)” นี้ เป็นการศึกษาถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในภาวะที่การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันอยู่ในระดับที่มีการแข่งขันสูง ลูกค้ามีโอกาสและมีทางเลือกในการใช้บริการกับสถาบันการเงินได้หลายสถาบันมากขึ้น อีกทั้งผลิตภัณฑ์หรือการบริการของแต่ละสถาบันการเงินนั้นไม่มีความแตกต่างกันมากเท่าใด ดังนั้นแต่ละธนาคารต่างต้องสรรหากลยุทธ์ในการที่จะได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่จะให้ธนาคารเป็นผู้ดูแลเงินออมรวมไปถึงการที่ธนาคารจะรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีอยู่ให้สืบต่อไป เพื่อเป็นการศึกษาถึงด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกวิธีการศึกษาเป็นการศึกษาในเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว และให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 400 คน

โดยในการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ผลของการศึกษาในครั้งนี้พบว่า

1. ในด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาลูกค้า จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน และเพศชาย จำนวน 124 คน ซึ่งลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีช่วงอายุ 20 – 30 ปี คือ มีจำนวน 230 คน และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน ซึ่งลูกค้าทั้ง 400 คนมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด อยู่ที่จำนวน 294 คน และในกลุ่มอาชีพที่กลุ่มตัวอย่างตอบมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 284 คน ในด้านของรายได้ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คือ มีจำนวน 190 คน ซึ่งระยะเวลาของการเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ อยู่ที่ช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่ 2 – 3 ปี มากที่สุด คือ มีจำนวน 212 คน ด้านการได้รับทราบข้อมูลของธนาคารนั้น การได้รับข้อมูลธนาคารจากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร มีจำนวนมากที่สุด อยู่ที่ 190 คำตอบ ด้านรับรู้สัญลักษณ์ประจำธนาคารมีการรับรู้

เป็นอักษร “ธ” มากที่สุด คือ มีจำนวน 150 คน และการด้านการรับรู้สี่ประการนั้น การรับรู้ที่ถูกต้องที่สุด คือ การรับรู้ว่าเป็นสีส้ม ซึ่งเป็นการรับรู้ที่มากที่สุดด้วยนั้น มีจำนวน 288 คน

2. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นด้านองค์กร

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในด้านองค์กร ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นที่เห็นด้วยสูงสุด คือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม สะอาด ทันสมัย

ด้านคิดเห็นต่อการบริการ

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในด้านการบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่ลูกค้าเห็นด้วยสูงสุด คือ มีภาพลักษณ์ของความทันสมัยแบบคนรุ่นใหม่

ภาพรวมของความคิดเห็นนั้นอยู่ที่ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ธนาคารในระดับเห็นด้วย

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ลูกค้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งด้านลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในเงื่อนไขด้านดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการการโอนเงินระหว่างประเทศ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 60 คนจากลูกค้า 400 คน โดยลูกค้าที่แสดงความคิดเห็นนั้นมีความคิดเห็นว่า ธนาคารควรมีการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจร ทุกรูปแบบ ควรนำเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยมาให้บริการ และควรมีการจัดการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างครอบคลุมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลในการใช้บริการอย่างครอบคลุม ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลการให้บริการทางการเงินและด้านอื่น ๆ ให้มากที่สุด ควรมีสาขาให้บริการให้ครอบคลุมรวมทั้งเพิ่มสาขาในห้างสรรพสินค้าหรือในพื้นที่ชุมชน และมารยาทและอัธยาศัยของพนักงานที่ให้บริการควรปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมไปถึงขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อควรมีความรวดเร็วและควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก เอกสารไม่ซับซ้อน