

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนของธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง วิธีการศึกษา จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาซอยแม่กลอง จำนวน 374 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของสาขาซอยแม่กลอง เหตุผลที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารอยู่ใกล้สะดวก ระยะเวลาที่มาใช้บริการเกิน 4 ปีขึ้นไป บริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด คือ บริการด้านฝาก-ถอน วันที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ วันจันทร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 10.01-11.30 น. ระยะเวลาเฉลี่ยที่พนักงานใช้ในการให้บริการมากที่สุด คือ 3-5 นาที ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการเปิดบัญชีใหม่มากที่สุด คือ 6-10 นาที

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยทำเลที่ตั้งของสาขา การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ ทางเข้า-ออกของธนาคาร ความเพียงพอของแบบฟอร์มการฝาก-ถอนและอุปกรณ์ที่เคาน์เตอร์

ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อย การจัดระบบคิวเพื่อรอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อย พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ความถูกต้องในการให้บริการ ความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหา พนักงานมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และการยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อย บริการด้านเงินฝาก ได้แก่เงินฝากออมทรัพย์ กระแสรายวัน ฝากประจำ บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ บริการบัตรเครดิต บริการเงินโอน บริการบัตรเครดิต และบริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้เบิกเกินบัญชี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อย ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ความเข้าใจในเอกสารเผยแพร่ข้อมูลบริการของธนาคารและการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อย ความสะอาดเรียบร้อยของธนาคาร ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในเวลาปกติ

ส่วนปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย อัตราค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเงินโอน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย ยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตที่มีความพึงพอใจมาก