

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม วิธีการศึกษา ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี (นครปฐม) จังหวัดนครปฐม ในส่วนของเคาน์เตอร์ให้บริการ จำนวน 200 ราย โดยกำหนดให้เป็นลูกค้าสาขานนทบุรี (นครปฐม) จำนวน 100 ราย และลูกค้าต่างสาขา จำนวน 100 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงาน ถูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เหตุผลที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารอยู่ใกล้ สะดวก วันที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ ไม่มีวันที่แน่นอน มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.31-11.30 น. และบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด คือ บริการด้านเงินฝาก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความสุภาพอริยาศัยของพนักงาน ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การกล่าวคำทักทายและขอบคุณ และความชัดเจนในการตอบปัญหา

ด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้าน ความสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั่วไป เทคโนโลยีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และจำนวนเก้าอี้พักคอย

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริการบัตรเครดิตเอ็ม บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการโอนเงิน บัญชีเดินสะพัด เงินกู้เพื่อการเคหะ เงินกู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้ทั่วไป และบริการบัตรเครดิต

ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของสาขา และความชัดเจนของเคาน์เตอร์ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดระบบบัตรคิว ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร และการมีพนักงานแนะนำบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยย่อยด้านการให้บริการข้อมูลของธนาคาร การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเอกสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์

ส่วนด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตเอ็ม ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เบิกเกินบัญชี อัตราดอกเบี้ยเงินฝากระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อการเคหะ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ และค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตในระดับพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัย