ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางอรพรรณ เทศสวัสดิ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ดร.ไพจิตร วิบูลย์ธนสาร (2) รศ.ดร. จีรเกียรติ อภิบุณโยภาส
(3) ผศ. วิเชียร วงศ์สุนทรเลิศ ปีการศึกษา 2549 จำนวนหน้า 83 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ห้างสรรพสินค้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารทหารไทย ในห้างสรรพสินค้า จำนวน 4 สาขา จำนวน 367 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และ ค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร และด้านการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศและด้านสถานภาพสมรส จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่ไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่แตกต่างกัน (3) ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารของธนาคาร และมีข้อเสนอแนะดังนี้ (3.1) ขอให้ทางธนาคารเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าเพิ่มขึ้น (3.2) ขอให้ขยายระยะเวลาการให้บริการของสาขาในห้างสรรพสินค้า (3.3) เพิ่มการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติให้มากขึ้น (3.4) การฝากเงินสดทางกล่องรับฝากอัตโนมัติของธนาคารควรมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ

Term Paper Title The Customers' Satisfaction with Services of TMB Bank Public Company Limited in the Department Stores, Bangkok Metropolitan Area.

Researcher Mrs. Orapan Tessawasdi. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper Advisors (1) Dr. Phaichit Viboontanasarn (2) Assoc. Prof. Dr. Jeerakiat Apibunyopas (3) Asst. Prof. Vichian Vongsunthornlet. Academic year : 2006, 83 pp. Keywords : satisfaction, TMB Bank, department store.

Abstract

The objectives of the research were to study customers' satisfaction with services of TMB Bank Public Company Limited in the department stores, Bangkok Metropolitan area, study the relationship between customers' satisfaction to the demographics and study of customers' problems and suggestions. The sample were the 376 customers of TMB in the 4 department stores. A questionnaire was a research tool. Data were analysed by program computer, the statistics used to analyze were percentage, average, standard deviation, t-test, and F-test.

The results were as fellows: (1) the customers' satisfaction with the operation of the staff, the place of the bank and the counter service were high level. (2) Difference of sex and marriage status did not effected to customer's satisfaction. But age, education, career and income effected to customers' satisfaction. (3) Most of the problems were information of the bank. Suggestions were as fellows:- (3.1) Bank should expand more branches in department stores. (3.2) extend time service. (3.3) more automatic machine services. (3.4) deposit electronic machine should have believable evidence.