

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ความคิดเห็นของลูกค้าต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของ
ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย : นางสาวเกศนภา สถาวรสีลพร
สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ
กลุ่มวิชา : การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ ศรีแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ ศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของลูกค้านักค้าต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้านักค้าต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้านักค้าต่อกลยุทธ์การตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านกายภาพ ในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดบริการให้แก่ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อกลยุทธ์การตลาดบริการในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรียงตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านพนักงาน ผลิตภัณฑ์/การให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา

แนวทางสำหรับการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดบริการให้ของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารควรปรับปรุงการบริการผลิตภัณฑ์/การให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่



The Title : Customer's Opinion Towards Services Marketing Strategy
OF Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai

The Author : Miss Katenapha Sataworrasinporn

Program : Business Administration

Department : Marketing

Independent Study Committee : Assistant Professor Dr. Anuwat Srikeaw Advisor

ABSTRACT

The purpose of this study is to study customers' opinions toward services marketing strategies of Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai. There are three objectives, which are 1) to study customers' opinions toward services marketing, 2) to compare customers' opinions toward services marketing of all seven factors, including product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence, and 3) to suggest marketing improvement strategies for Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai. This study used questionnaires to collect data with 400 sample size and analysed data by statistic functions, for instance, frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, analysis of variance (One-way ANOVA), and Least Significant Difference (LSD) to describe factors that influencing customers' opinions towards services marketing strategies of Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai.

The results showed that the overall customers' opinions toward services marketing strategies is at moderate level. However, process and physical evidence factors have customers' opinions at high level towards services marketing strategies. For other factors, which are personal, product, promotion, place, and price, respectively, have customers's opinion level of moderate towards services marketing strategies

To improve services marketing strategies of Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai, the bank should adjust its services of product, price, place, promotion, and personnel to be more efficient to impress customers, who have the financial transactions with Kasikorn Bank, Nimmanhemin Branch, Chiangmai.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ ศรีแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจน รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ ประธานกรรมการสอบ การค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาใช้เวลาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระนี้ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประาสี อเนก ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ ชุ่มอุ้น และอาจารย์ปวิตร เชื้อนแก้ว ที่ได้กรุณาช่วย ตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงตรวจทานแก้ไข การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านผู้ซึ่งให้วิชาความรู้อันมีค่า และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ประสานงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการประสานงานตลอดระยะเวลา การศึกษาในสถาบัน ตลอดจนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้และ ประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนน นิมนานเหมินทร์ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ผู้ซึ่งคอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ให้ความรักความ ห่วงใย ความช่วยเหลือ และสนับสนุนความสำเร็จทุกด้านในชีวิต ตลอดจนขอบคุณกำลังใจจาก ทุกๆ ท่าน ที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษา และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

เกตุณา สถาวรศีลพร