

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ถือบัตร KTC-GSB

โดย : นางสาวสิริวัตร เรืองกระจ่างพันธ์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การเงินและการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ดร. ชิตวร ลีละผลิน)

..... / ..... / .....

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กลุ่มประชากรศาสตร์พฤติกรรมของผู้ถือบัตรเครดิต KTC-GSB ในเขตบางบอนรวมทั้งความสัมพันธ์ของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Independent T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งผลที่ได้เป็นดังนี้

ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุ 21-29 ปี สถานภาพสมรส โดยมีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยรวมพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ รูปแบบบัตร ด้านโปรโมชั่น ด้านผลตอบแทนจากบัตรเครดิต

จากผลการศึกษาทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของบริษัทบัตรเครดิต KTC ดังนี้

บริษัทควรมีการลงโฆษณาในหน้าเว็บไซต์และควรรีจางรายละเอียดตัวโปรโมชั่นและควรมีป้ายโฆษณาในร้านค้าที่ร่วมรายการกับบัตรเครดิต รวมถึงรับรู้การพัฒนาในรูปแบบบัตรรูปแบบแฟ้มเกจเช่นในปัจจุบันบัตรเครดิต KTC มีแฟ้มเกจการคุ้มครองการประกันชีวิตจากการเดินทางที่ร่วมกับบริษัททิพยประกันภัยกลุ่มลูกค้าบางกลุ่มยังไม่ทราบรายละเอียดในตัวประกัน นอกจากนี้บริษัทควรมีชื่อร้านค้าที่ร่วม

รายการกับบัตรเครดิตแจ้งไว้ในใบสมัครที่ลูกค้าสามารถนำไปศึกษาและมีการใช้คะแนนสะสมได้อย่างถูกต้องกับร้านค้าที่ร่วมรายการ

เพื่อให้บริษัทสามารถนำข้อเสนอของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้นและเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในสูงสุด

### Abstracts

Research Title : Service Satisfaction of the cardholder KTC-GSB.

Researcher : MISS. Siriwat Roangkajangpun

Degree : Master of Business Administration

Major : Finance and Banking

Advisor : .....  
(Chevron Leelapalin, Ph.D.)

..... / ..... / .....

This research aims to study the demography behavior of customer who is holder of KTC-GSB credit card and the relative of service and satisfaction.

This research has surveyed from 200 customers. The data collected from questionnaires and statistical processing such as percentage, average, standard deviation, the statistical analysis, independent-test, and ANOVA (One-Way Analysis of Variance).

The research found that customers are female who is aged between 21-29 year sold, married, under graduate. The occupations are government officers, employees of state enterprises; and the salary is between 15,000-20,000 THB. The result of research shows that the customers are most satisfaction on information, card format Promotion and benefit from credit card

According to the result, the relevant department could adapt the result for improving the service and product of KTC credit card.

The company should do the advertisement on website and inside of business alliance sit with explanation of promotion. They also should improve the credit card package like including travel insurance with Tipp hay insurance that some customer does not know the information of this product...

Moreover, the company should attach the list of business alliances in the application form. These are the way to collect the direction of customer behavior to improve service for expansion of customer base and increasing the customer satisfaction.