

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว :  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28

ผู้เขียน

นางสุรชาติพิศ ชีรเสถียรพงศ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวกรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28 จำนวน 400 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะโสด มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มาใช้บริการกับธนาคารเดือนละ 1 ครั้ง โดยบริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ การฝาก – ถอนเงิน ในช่วงวันที่ 1 – 5 ของเดือน ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. และใช้เวลาคอยในคิวนาน 4 – 6 นาที

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของระบบบัตรคิวเป็นอันดับแรก ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการเป็นอันดับแรก ด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ

เป็นอันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
พึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาารอนได้รับบริการตามคิวเป็นอันดับแรก  
สำหรับปัญหาของระบบบัตรคิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานเลือกบริการลูกค้า  
เป็นบางราย เป็นปัญหาอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Customer Satisfaction Towards Card Queuing System: A Case Study of Bank of Ayudhya (Public) Company Limited in Region 28
<b>Author</b>	Mrs. Suthatip Theerasteanpong
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Chitraporn Pongpaibul

### ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study, the customer satisfaction towards card queuing system: a case study of Ayudhya (Public) Company Limited in Region 28. In this study, the samples were 400 customers of Bank of Ayudhya (Public) Company Limited in Region 28. The data were collected by structured questionnaires and analyzed by using descriptive statistics and presented in the form of frequency tables, percentages and means.

The results shown that most of the customer were female, single, aged between 20 – 30 years, private company workers, holding bachelor degrees and using the service once a month. The most transaction was a deposit – withdrawal, during the beginning days of the month at about 10.00 – 12.00 o'clock. The waiting time was around 4 – 6 minutes.

Regarding the product element, the total customer satisfaction had the average score at a moderate level and the first satisfaction was the queuing card system. Regarding the people element, the total customer satisfaction had the average score at low level and the first satisfaction was the number of officers. Regarding the physical evidence element, the total customer satisfaction had the average score at a low level and the first satisfaction was there were sufficient waiting seats for customer. Regarding the process element, the total customer satisfaction had the average score at a moderate level and the first satisfaction was the period of waiting time of the queue service.

The queuing problem had the average score at a high level. The first problem was the prejudicial service of the officers.