

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน นายวีรชาติ ปุตุตรี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชสถานติ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 380 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวนในการใช้บริการธนาคาร 1 - 2 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 3 - 4 ปี

ผลการศึกษาพบว่า มีคาดหวังในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ ความคาดหวังระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านรูปลักษณ์ พอใจในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้วพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานของธนาคารได้รับการดูแลให้สะอาด สวยงาม มีความปลอดภัย และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินสด เครื่องปรับสมุด

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานตามที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านได้รับการบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด

ด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ พนักงานมีบุคลิกแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีบุคลิกแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร

ด้านการตอบสนองลูกค้า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ พนักงานให้บริการท่านด้วยความ รวดเร็ว ปราศจากการชะลอหรือปฏิเสธการร้องขอ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านสามารถใช้บริการของธนาคารทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ

ด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการแล้วนำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Bangkok Bank Public Company Limited, Pai Branch, Mae Hong Son Province

Author Mr.Weerachart Pooutree

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The study of Customer Satisfaction Towards Service Quality of Bangkok Bank Public Company Limited, Pai Branch, Mae Hong Son Province aimed at studying the customer satisfaction towards service quality of Bangkok Bank Public Company Limited, Pai Branch, Mae Hong Son Province. The data were collected from 380 cases of customers. The data were then analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage and mean.

The study found that most respondents were married female, 31-40 years of age, with highest educational level of bachelor's degree or equivalent, professional employees of private companies, with monthly income of 20,001 to 30,000 Baht, with once or twice visits a month for Money withdrawal and having been a customer for 3 to 4 years.

The study found that respondents had high expectation in tangibles and had moderate expectations in reliability and trust, compassion and care for clients, customer responsiveness and assurance and confidence in the bank. Respondents were satisfied at the highest level with tangible and at high level with reliability and trust, compassion and care for clients, assurance and confidence in the bank, customer responsiveness. The respondents were satisfied with those factors more than they expected.

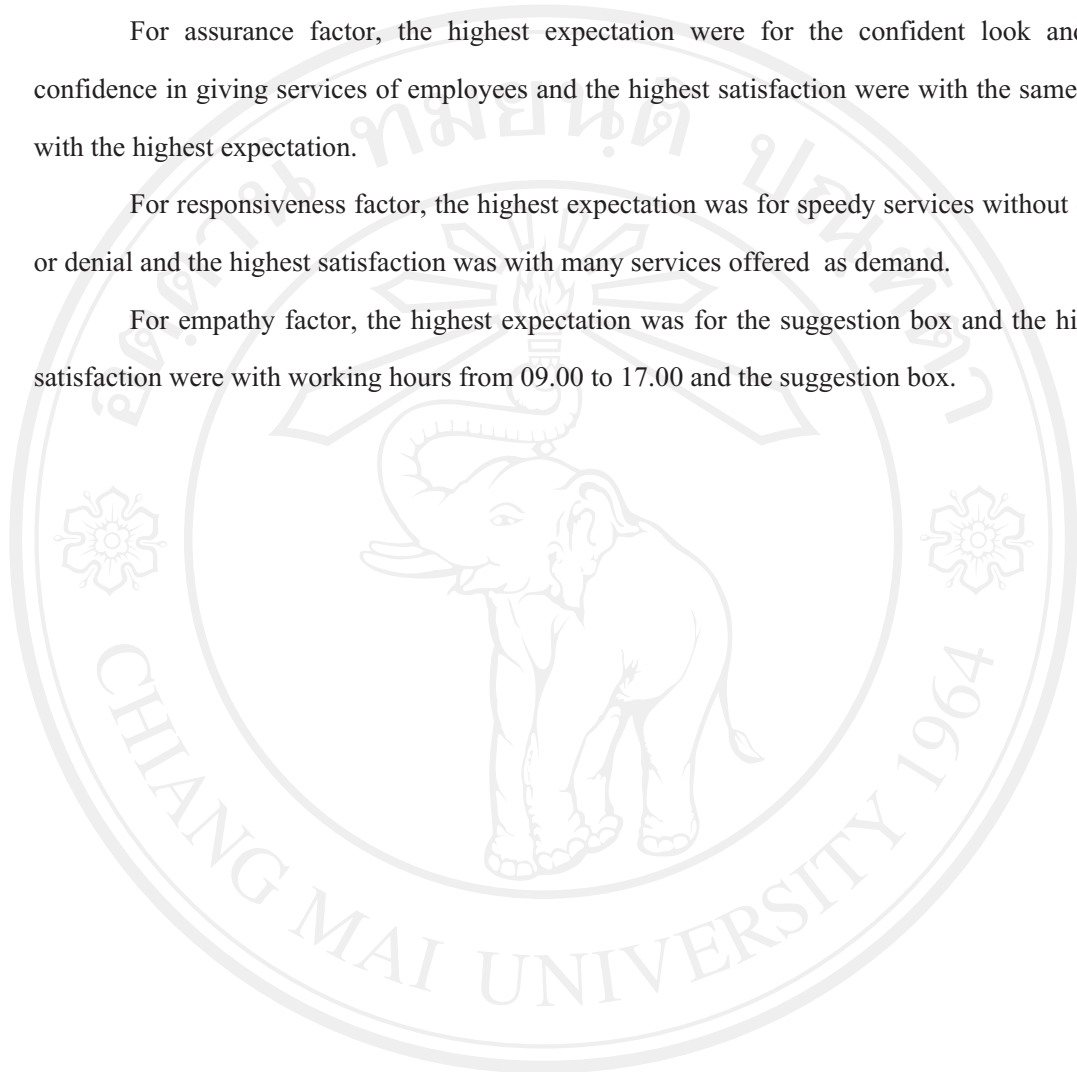
For tangible factor, the highest expectation was for the environments of the bank which were well taken care of, clean and safe and the highest satisfaction was with the modern technologies such as ATM machine, cash deposit machine and pass book updater.

For reliability factor, the highest expectation was for up-to-standard services from employees and the highest satisfaction was with accurate services.

For assurance factor, the highest expectation were for the confident look and the confidence in giving services of employees and the highest satisfaction were with the same ones with the highest expectation.

For responsiveness factor, the highest expectation was for speedy services without delay or denial and the highest satisfaction was with many services offered as demand.

For empathy factor, the highest expectation was for the suggestion box and the highest satisfaction were with working hours from 09.00 to 17.00 and the suggestion box.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved