

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา
เชียงใหม่

ผู้เขียน

นางนงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. อติศักดิ์ ชีรานุพัฒนา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-54 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรายได้ 10,001-30,000 บาท มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 4 – 7 ปี ใช้บริการประเภท เงินฝาก ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง ใช้บริการวันวันจันทร์ และมีช่วงเวลาการใช้บริการ 13.01-14.30 น.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพึงพอใจในระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่พึงพอใจในระดับปานกลางในการเข้าถึงลูกค้า

ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในการใช้บริการกับธนาคารคือเก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าและบางตัวยังชำรุด และช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป ที่จอตรงไม่เพียงพอและสถานที่ที่ไม่เหมาะสมทำให้จอดยาก ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย และห้องน้ำไม่เพียงพอ

เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือระยะเวลาไม่เกิน 4 ปี และระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปีเป็นต้นไป พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านอื่นพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร จำแนกตามความถี่ที่ลูกค้ามาใช้บริการต่อเดือนจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือมาใช้บริการไม่เกิน 10 ครั้ง และมาใช้บริการตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านอื่นพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร จำแนกตามวันที่ลูกค้ามาใช้บริการธนาคาร จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือเข้ามาใช้บริการวันจันทร์และวันศุกร์ และกลุ่มเข้ามาใช้บริการวันอังคารถึงวันพฤหัสบดี พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operative, Chiang Mai Branch
Author	Mrs. Nongyao Peamsombut
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Dr. Adisak Theeranuphattana

ABSTRACT

This study aimed at studying customer satisfaction towards service quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Mai branch. Data were collected by questionnaires distributed to 400 samples, who were the customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Mai branch. Data analysis was conducted by the use of descriptive statistics, consisting of frequency, percentage and mean.

The findings presented that most respondents were married female, aged between 40-54 years old, with undergraduate level of education. They mostly had their own business/were the business owner and earned income at the amount of 10,001-30,000 baht. They had been the customer of the studied bank for 4-7 years. They usually took Deposit services from the bank, at the average frequency of 1-5 times per month, especially on Monday at 13.01-14.30 hrs.

The studied results on customer satisfaction towards service quality of the bank showed that the respondents satisfied with service quality of the bank at high level in the overall view. When considering the satisfaction given to each factor, the results indicated that the high satisfaction was given to factors namely Reliability, Courtesy or Politeness and Friendliness, Responsiveness, Creditability, Competence, Security, Tangibility, Communication, and Understanding/Knowing Customers, respectively. However, the satisfaction towards Access the Customer factor was ranked at the moderate level.

Problems in providing services that the respondents got from the bank were insufficient and broken seats for waiting customers, insufficient service counters to the numbers of customers,

insufficient numbers of staff to serve customers, long period of time to be spent in queue, insufficient space at improper location where the respondents found difficult to park the cars, having no security guards and insufficient toilets.

The comparative study on the varied satisfaction of 2 groups of customers, as classified by duration of being customers: less than 4 year-group and over than 4 year-group, towards the service quality of the bank indicated that the satisfactions of these groups were varied, especially on Creditability, Competence, Courtesy or Politeness and Friendliness, Communication, Security, Understanding/Knowing Customers and Tangibility factors; but for other factors, the satisfactions of these groups were similarly ranked at 0.05 level of statistical significance.

The comparative study on the varied satisfaction of 2 groups of customers, as classified by frequency in taking services per month: less than 10 time-group and over than 10 time-group, towards the service quality of the bank indicated that the satisfactions of these groups were varied, especially on Creditability, Competence, Security, and Tangibility factors; but for other factors, the satisfactions of these groups were similarly ranked at 0.05 level of statistical significance.

The comparative study on the varied satisfaction of 2 groups of customers, as classified by days that the customers came to take services at the bank: Mondays and Fridays group and Tuesdays to Thursdays group, towards the service quality of the bank indicated that the satisfactions of these groups were varied, especially on Creditability and Reliability factors; but for other factors, the satisfactions of these groups were similarly ranked at 0.05 level of statistical significance.