

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร
พาณิชย์ไทย ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ชื่อผู้เขียน อรทัย เชิดชูธรรม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. นฤมล พงศ์ชัยเดชา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์ นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก วิธีการศึกษาได้ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้บริโภคในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 402 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้บริการที่ธนาคารในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา 2 – 5 ครั้ง บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการคือ ฝาก-ถอน ธนาคารที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยม พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งในด้านของรูปลักษณะของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่พบในระดับน้อย ยกเว้น ปัญหาด้าน ไม่ได้ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ และจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ จึงทำให้ต้องรอนาน พบในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title The Customer Satisfaction Toward Service Quality of Thai Commercial Bank's Service in Metropolitan , Mueang District , Phitsanulok Province

Author Orathai Cherdchutam

M.B.A.

Examining Committee

Lecturer Dr. Narumon	Pongchaidecha	Chairman
Asst. Prof. Orapin	Santidhirakul	Member
Lecturer Nittaya	Wattanakun	Member

ABSTRACT

This independent study focused on customer satisfaction towards service quality of Thai Commercial banks in the Muang District of Phitsanulok Province. The method used in this study was collecting data from 402 questionnaires distributed to consumers in the Muang District of Phitsanulok Province. The data was analyzed by percentage and mean statistics.

The result showed that most of the data providers are at the age range of 21 - 25 years old, with Bachelor's degrees, and earn less than 10,000 Baht / month. For the past 3 months, the data providers had used the banks' services 2 - 5 times. The services used by most of the data providers were depositing and withdrawing. The bank most frequented by the data providers was Krungthai Bank.

The factors most expected by the data providers of the service quality were reliability, reaction, and trustworthiness. For customer satisfaction, the followings rank high: physical appearance of the bank, reliability, reaction, trustworthiness, and attention to customers.

Problems faced by customers were found at a low level, except those concerning inconveniences during the services. The problem concerning customers outnumbering the clerks resulting in long wait was found at a medium level.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University