

ชื่อเรื่องการค้าค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นางสาวอริฉา บุญสิทธิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.รวิ ลงกานี	ประธานกรรมการ
อาจารย์สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งเก็บจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 สาขาที่ทำการคัดเลือกตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 360 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท มาใช้บริการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา 1 ครั้ง และทราบว่าสาขาไมโคร เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้าไม่เว้นวันหยุดราชการ และเปิดให้บริการในเวลา 10.00-20.00 น. มาใช้บริการในวันเสาร์ ในช่วงเวลา 17.01-20.00 น. โดยใช้บริการฝาก-ถอนเงินมากที่สุด และส่วนใหญ่ต้องการให้มีแบบประเมินการทำงานของพนักงาน

ด้านความคาดหวังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก ได้แก่ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าในภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยกเว้นปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customers Satisfaction Towards Micro Branch Services of Bangkok Bank Public Company Limited in Bangkok Metropolitan

Author Miss Athicha Boonyasit

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Ravi Lonkani Chairperson

Lecturer Suchanphin Suwanphan Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the customers satisfaction towards micro branch services of Bangkok Bank Public Company Limited in Bangkok Metropolitan. Total sample of 360 customers were convenient sampling from customers who used the services of 6 Micro Branches in Bangkok. Data were analyzed using descriptive analysis and presented in the form of frequency, percentage and mean value.

Results showed that majority of respondents were female aged between 25-34 years old. Most of them were single, private enterprise employees, bachelor degree graduated with monthly income between 10,000-25,000 Bath. Respondents further stated that on previous month, they used services from the bank only one time. They knew that Micro Bank open daily in the shopping center from 10.00 am - 20.00 pm oftenly, they came to the Bank during 17.01 - 20.00 pm and used the deposit service or withdraw their money. Most of them required that the bank should provide them with the employee service evaluation form.

Regarding the expectation from customers, most respondents had a high level expectation of services quality at Micro Bank which were the assurance, responsiveness, reliability, empathy and tangibility, respectively.

Results on customers perception to the Micro Bank services, respondents perceived the services quality to be at a high level with respect to reliability, assurance, tangibility, responsiveness and empathy.

Results on comparison between customers expectation and perceptions, indicated that most respondents were satisfied with overall services of the Micro Bank except for the empathy.