

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาใน
สังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นางยุพาภรณ์ พิรุณดี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร คุุเจริญไพศาล ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรภคิ นวรัตน์ ณ อยุรยา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน จำนวน 400 ราย จาก 8 สาขา ซึ่งได้แก่ สาขาบางแค สาขาตลาดพลู สาขาท่าพระ สาขาเจริญสุขุมวิท สาขาวัดไทร สาขาบางพลัด สาขาตลิ่งชัน และสาขาหมู่บ้านเศรษฐกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (T-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16 – 25 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ย 5,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน มีการใช้บริการหลายสาขาพร้อมกันโดยใช้สาขาบางแคมากที่สุดและน้อยที่สุด ส่วนใหญ่มีจำนวนบัญชีเงินฝาก 1 บัญชี ซึ่งเป็นประเภทบัญชีเพื่อเรียก โดยใช้บริการธนาคารมาแล้ว 1 – 2 ปี เหตุผลที่ใช้บริการเพราะมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และคิดว่าธนาคารออมสินเหนือกว่าธนาคารอื่นในด้านความมั่นคงของธนาคาร มีการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมากทุกด้านและ

ในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในระดับปานกลางด้านบุคลากรสูงสุด

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน ส่วนจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพทุกด้านในระดับมาก แต่ยังพบปัญหาในการให้บริการทุกด้านของธนาคารในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธนาคารยังมีปัญหาในการให้บริการอยู่ในหลายๆเรื่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการเรียนรู้ในธนาคาร และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้พร้อมกับสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Perception Towards Service Quality of the Government Savings Bank Branches in Bangkae District, Bangkok Metropolitan

Author Mrs. Yupaporn Peeraputi

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan Chairperson

Asst. Prof. Teerakitti Navarat Na Ayudhdhaya Member

ABSTRACT

This independent study aims to study service quality perception of customer of the Government Savings Bank (GSB) at branches within Bangkae district, Bangkok Metropolitan. 400 questionnaires were used to collect data from customers of the GSB 8 branches namely Bangkae, Ta-rad Phloo, Tha Phra, Jarunsanitwong, Wat Sai, Bang Plad, Taling-Chan and Sedthakit Village. The data were analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation, and by inferential statistics: T-test and F-test (one way ANOVA).

Based upon the findings, most respondents were female, students, aged between 16 – 25 year, earned 5,000 – 15,000 baht as monthly income and hold post-graduate level of education. They chose to use services from various branches but Bangkae branch was their most favorite branch. Regarding the convenient location of the GSB's branch where was situated nearby respondents' house and working place, as well as their strong belief in the bank's stability, which considered as the greatest qualification that made GSB more superior than others, the majority of the respondents had owned 1 saving account for 1 – 2 year period of time. It was found that the respondents perceived high in all factors of service quality and the highest quality factor was

found in the security term. Yet, the lowest mean went to the convenience of customer receiving services. In terms of problem, the respondents rated the overall problem at moderate level and the problem they found the most was from the people factor.

In addition, the study found that gender, age, education level, and occupation did not affect the respondents' perception toward service quality but monthly income did have different effect on the respondents' perception. However, the different numbers of saving accounts they had and the different length of time periods in using services from the GSB brought the indifferent perception toward service quality.

According to the findings, the respondents rated high important on all service quality's factors but the problems found for the overall service factors in moderate level. This implied that the GSB still had service problems to be improved, especially problems in service people factor. It was, therefore, suggested that in order to compete with other banks successfully, the GSB should arrange some trainings for bank people so that they could gain knowledge, be constructed the service minds and be more competitive.