

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาสำนักน่านาเหนือ

ผู้วิจัย นายอำพล เกตุทวี ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ (2) รศ.ดร.กิงพร ทองใบ ปีการศึกษา 2548 จำนวน
77 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักน่านาเหนือ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารและมาทำธุรกรรมหรือใช้บริการ ณ ที่ทำการสาขา จำนวน 407 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้านความคิดเห็นของลูกค้าโดยใช้ค่าทีและค่าเอฟ ซึ่งพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า (1) ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท (2) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักน่านาเหนือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านคุณภาพของสถานที่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของลูกค้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักน่านาเหนือ ไม่แตกต่างกัน

Term paper title Customers' Satisfaction with the Service of Krung Thai Bank Public Company Limited
Nananua Office Branch

Researcher Mr. Ampol Kettawee. Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors (1) Dr.Chanthwan Soonsawad
(2) Assoc.Prof. Dr.Kingporn Thongbai. Academic year: 2005. 77 pp. Key words:
customers' satisfaction Krung Thai Bank Public Company Limited.

ABSTRACT

The study wanted to find out the effective factors and degree of customers' satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nananua Office Branch. A questionnaire was used to collect the data from 407 customers who came to use the banking service at Krung Thai Bank Public Company Limited, Nananua Office Branch. The analysis was conducted by means of descriptive statistics and presented in form of frequency distribution table, percentages, mean, standard deviation. The researcher used t-test and F-test for testing hypotheses at significant level 0.05.

The results were as follows: the majority of the respondents were female, age between 36-45, with bachelor degrees, government official/state enterprise, income between 10,000-30,000 baht per month. The overall customers' satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nananua Office Branch was found at high level. The customer satisfied with all aspects of the service, which were (1) quality of service officers, (2) quality of service place, (3) quality of service procedure. The factors which had no effect on the customers' satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nananua Office Branch were gender, age, education, occupation and income.