

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย นายอเนก สุภธนาเศรษฐ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ.ภายณา สรเพ็ชญ์พิสัย (2) ดร.ศิริพงษ์ พงษ์พันธ์ุ
(3) ผศ.ณัฐสุภา จิววิวานนท์ ปีการศึกษา 2548 จำนวนหน้า 65 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ การใช้
บริการฝาก-ถอนเงิน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคาร
นครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคารนครหลวงไทยจำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคาร
นครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติ
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์
ความถดถอยเชิงพหุ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20 ปี
ขึ้นไป ถึง 30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง
10,000 – 15,000 บาท และความพึงพอใจการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็น
รายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับ
ปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านราคาค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ (2) เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัย
ในด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้านาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ แล้ว พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้าน
กระบวนการในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Term Paper Title Customer Satisfaction toward Deposit and Withdrawal Services of The Siam City Bank Public Company Limited, Head Office.

Researcher Mr. Anek Supatanased. Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: (1) Assoc. Prof. Passana Sonpetpisai (2) Dr. Siripong Preuthipan. (3) Asst. Prof. Natsupa Chiewsvanond. Academic year: 2005. 65 pp. Keywords: satisfaction, deposit and withdraw services, Siam City Bank PCL.

Abstract

The purposes of the research were to study: degree of customer satisfaction toward deposit and withdrawal services of the Siam City Bank PCL. head office which classified according to demographic factors, and the relationships between marketing mixed factors and customer satisfaction toward deposit and withdrawal services of the Siam City Bank PCL. head office. The data was collected by using questionnaire from 400 customers and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA and multiple regression analysis.

The results of this research indicated that: (1) demographic Information: the majority of samples were single females, aged between 20-30 years old, employee, bachelor degree, average monthly income 10,001-15,000 Baht; the degree of customer satisfaction in deposit and withdrawal services of the Siam City Bank PCL. head office was at moderate level, when considered in 2 aspects (services and physical environment) were at most level; those 5 aspects (services fee/deposit interest, location, marketing promotion, service staff, and service process) were at moderate level. (2) when considered the relationship of factors in all aspects and customer satisfaction toward deposits and withdrawal services of the Siam City Bank PCL. head office found that factors of services, location, personnel, service processed had correlation, at statistical significance level of 0.05.