

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาน่าน
ผู้จัดทำ	นางสาวพิชญ์สินี สุขเดช
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ ชารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2552
จำนวนหน้า	72 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ธนาคาร

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาน่าน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มเลือกตัวอย่างตามสะดวก จำนวน 246 ตัวอย่าง วิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-15,000 บาท บริการที่เคยใช้ของธนาคารกรุงไทย(จำกัด) มหาชน สาขาน่าน ได้แก่ ด้านการฝาก/ถอนเงิน การใช้บริการตู้อัตโนมัติ (เอ.ที.เอ็ม) การเปิดบัญชีใหม่ บริการทำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต จำนวนการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และช่วงเวลาใช้บริการเวลา 09:31 – 10:30 น. และเวลา 13:31 – 14:30 น. เหตุผลที่มาใช้บริการเนื่องจากมีบัญชีอยู่กับธนาคารสาขานี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาน่าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความมั่นใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการและความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้วยค่าสถิติแบบที่ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาน่าน ไม่แตกต่างกัน และการทดสอบด้วยค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนปรากฏว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาน่าน แตกต่างกัน โดยผู้บริการ กลุ่มที่มีรายได้น้อย มีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้มาก