

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาววัลภา ปัญญาเมืองใจ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	73 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ ธนาคารกรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามกลุ่มลูกค้าโดยเป็นลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพฯ สาขาแม่โจ้ และลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพฯ สาขาอื่นๆ การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดประชากรในการศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าที่เปิดบัญชีกับสาขาอื่นๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และมาใช้บริการที่สาขาแม่โจ้ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด แบ่งเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากลูกค้าที่มีบัญชีกับสาขาแม่โจ้ 125 ชุด และลูกค้าที่มีบัญชีกับสาขาอื่นๆ อีก 125 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t - test

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 ปี – ไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท การศึกษายังพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ

ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากแบบเงินฝากสะสมทรัพย์ ใช้บริการฝาก ถอน เงินสดจาก พนักงานของสาขาแม่โจ้ มาใช้บริการเพราะอยู่ใกล้บ้าน ตัวของลูกค้าเองเป็นผู้ตัดสินใจในการมาใช้บริการ ซึ่งใช้บริการมานานเป็นเวลา 5 ปีขึ้นไป โดยใช้บริการช่วง 11.31-13.00 น. มีการใช้บริการจากพนักงานเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการด้าน Self-Service ของ ธนาคารเป็นการใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มีการใช้บริการเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) เฉลี่ยมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน การใช้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ ที่สาขาอื่นมักใช้บริการที่ สาขามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนการใช้บริการที่ธนาคารอื่นใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย เริ่มมาติดต่อกับ บริการของสาขาแม่โจ้โดยรับทราบจากสื่อต่างๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีทำการศึกษาข้อมูล ก่อนมาใช้บริการ ไม่มีการสอบถามข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียม ก่อนเลือกใช้บริการ ได้วางแผนในการเลือกใช้บริการล่วงหน้า เมื่อมาใช้บริการแล้วเกิดความ ประทับใจแล้วกลับมาอีก และจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการต่อไป

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ ด้าน Reliability (ความไว้วางใจ) ด้าน Assurance (ความมั่นใจ) ด้าน Tangibles (สิ่งที่สามารถจับ ต้องได้) ด้าน Empathy (การดูแลเอาใจใส่) ด้าน Responsiveness (การตอบสนองลูกค้า) พบว่า มี ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดในทุกปัจจัย การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาถึงความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกันในบางประเด็น จากความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองลูกค้า ขณะที่ ความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกันในทุกประเด็นจากความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจ และด้าน สิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามกลุ่มลูกค้าเป็นลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพฯ สาขาแม่โจ้ และลูกค้าที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงเทพฯ สาขาอื่นๆ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วน ข้อเสนอแนะของลูกค้ามีการเสนอแนะว่าการบริการเป็นมิตรและเป็นกันเองดี แต่การบริการซ้ำจึง ต้องการให้มีบริการที่รวดเร็วขึ้น อยากให้มีการประชาสัมพันธ์สินเชื่อต่างๆ มากขึ้น และต้องการให้ เอกสารแจ้งอัตราแลกเปลี่ยนเงินออกได้รวดเร็วมากขึ้น