

| | |
|--------------------|---|
| ชื่อเรื่อง | ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโก่โลตัสป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน |
| ผู้จัดทำ | นางสาวปิตินันท์ ปัญญาโกษา |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผศ. ดร.พิชากภ พันธ์ุ้แพ |
| วันที่อนุมัติผลงาน | สิงหาคม 2555 |
| จำนวนหน้า | 55 |
| คำสำคัญ | ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ ธนาคารกรุงไทย ลูกค้า |

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโก่โลตัสป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลโก่โลตัสป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน จำนวน 250 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท มีความถี่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน มาใช้บริการช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ประเภทบริการที่ใช้ คือ ประเภทการฝาก และถอนเงิน แหล่งข้อมูลที่มาใช้บริการของธนาคาร คือ เพื่อน/ คนรู้จัก และธนาคารอื่นๆที่เคยใช้บริการในอำเภอป่าซาง คือ ธนาคารออมสิน

ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.78 - 4.07 คือ ด้านการรับประกัน และความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านสิ่งสัมผัสได้ และรูปลักษณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมี

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง มีความมั่นคงและมีภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการตอบสนองลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารเปิดทำการทุกวันตั้งแต่เวลา 10.00 – 20.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้/รูปลักษณ์ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายเหมาะสม และมีบุคลิกภาพดี

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัส ปาซาง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเทสโก้โลตัส ปาซางแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05