

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวอรุณกมลค์ สุทธิวงษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศรีสุตา แซ่ลี
วันที่อนุมัติผลงาน	16 พฤษภาคม 2556
จำนวนหน้า	73
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง ในระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามอายุและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทชำระค่าสินค้าและบริการ รองลงมาฝาก-ถอน-โอนเงินเปิดบัญชี ทำบัตร เอทีเอ็มการให้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นของลูกค้า โดยส่วนใหญ่ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย รองลงมา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ตามทฤษฎี ของ John D. Millet (1954) 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยในภาพรวมแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ธนาคารควรปรับปรุงการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมของลูกค้า เช่นการเพิ่มตู้เอทีเอ็ม (ATM) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่ ให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า

ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก เช่น 11.00-13.00 น. และในวันเสาร์-อาทิตย์ควรจัดสรรพนักงานอำนวยความสะดวกให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้าและบริการสินเชื่อ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เนื่องจากบางกรณีใช้เวลาพิจารณาค่อนข้างนาน ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสในการตัดสินใจทางธุรกิจ