

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง  
ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ในเขต  
อ.เมือง จ.เชียงใหม่  
ชื่อผู้วิจัย : นางสาว วรรณภรณ์ เสียมภักดี  
รหัส 9039 99 38  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ พีรพัฒน์ ตรังรัฐพิทย์  
ปีที่ทำการวิจัย : 2540

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย ในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ “ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร
3. เพื่อศึกษาถึงความต้องการเพิ่มเติมอื่นๆของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร

การศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Quota Sampling ไปยังสาขาต่างๆรวมทั้งสิ้น 9 สาขาในเขต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 325 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรม SPSS/PC เพื่อหาค่าความถี่ , ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน , ค่าเฉลี่ย และความสัมพันธ์จากตารางไขว้ ได้ผลการศึกษาดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างมากในด้านเทคโนโลยีและการจัดรูปแบบในการให้บริการ รวมไปถึงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในส่วนของความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพ อธิบายดีและการให้คำแนะนำในการให้บริการของพนักงานนั้น ลูกค้ามีความพอใจไม่สูงมากนัก เช่นเดียวกับความพอใจในการเขียนเอกสารฝากถอนด้วยตนเอง และลูกค้าจะมี

ความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในด้านความเพียงพอของพนักงานและที่จอดรถ รวมทั้งการบริการรับชำระค่าใช้จ่ายและการประชาสัมพันธ์ของธนาคารที่ผ่านมา

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว ลูกค้าจะมีความพึงพอใจในด้านความเร็วในการบริการหลังจากที่มีการ Re-engineering เพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนที่ธนาคารจะมีการ Re-engineering ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการ Re-engineering ที่มีผลในทางที่ดีขึ้น

สำหรับในส่วนของบริษัทส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยอาชีพ การศึกษา และระยะเวลาที่มาใช้บริการ จะพบว่าไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านความเร็วในการบริการ ความสุภาพอัธยาศัยของพนักงานที่ให้บริการ แต่จะมีผลต่อบริการด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ ความเพียงพอของพนักงาน , ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และการจัดรูปแบบในการให้บริการ

ความต้องการอื่นๆของลูกค้าที่เพิ่มเติมส่วนใหญ่แล้ว จะมีความต้องการที่ให้ธนาคารมีการเพิ่มพนักงานในการบริการให้มากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากความพอใจในด้านความเพียงพอของพนักงานที่กล่าวไปข้างต้น รองลงมาคือบริการด้านที่จอดรถ และความต้องการด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ