

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

| | |
|--------------------|---|
| ชื่อเรื่อง | : ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนห้วยแก้ว เชียงใหม่ |
| ผู้จัดทำ | : นางสาว เพลินพิศ บันป่า |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา |
| หลักสูตร | : หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ |
| วันที่อนุมัติผลงาน | : มีนาคม 2543 |
| จำนวนหน้า | : 58 |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าและสาเหตุที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารรวมถึงปัญหาและสิ่งที่ควรปรับปรุงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว เชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำงานวิจัยไปใช้แก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว เชียงใหม่ จำนวน 150 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ระยะเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารคือ 1-3 ปี และความถี่ในการใช้บริการคือ 2 ครั้งต่อเดือน สาเหตุที่ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารเนื่องจากทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้ที่ทำงาน ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์และสาขาอื่นของธนาคารที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุดคือสาขาข้างเผือก ส่วนธนาคารพาณิชย์อื่นที่ลูกค้าเลือกใช้มากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนหัว
แก้ว เชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการต้อนรับเมื่อลูกค้ามาติดต่อกับธนาคาร การมีอัตราค้ำที่ติดกับลูกค้า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของพนักงาน รวมถึงการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

สิ่งที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการของธนาคารคือ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการบริการ ส่วนด้านพนักงานบริการนั้นลูกค้าเห็นว่าควรมีการเพิ่มให้เพียงพอต่อการบริการและมีพนักงานอยู่ประจำช่องบริการตลอดเวลา ควรมีการจัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม ปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้ดีขึ้นและที่จอดรถควรมีให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ