

บทคัดย่อ

174435

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ
 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน นางสาวเสาวริน รัตนโชติ
ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์บุญกิจ ว่องไวกิจไพศาล | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วลัยลดา วิวัฒน์พนชาติ | |
| 3. รองศาสตราจารย์วันชัย ริมวิทยากร | |

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อ (1) ศึกษาถึงการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อลูกค้า (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการให้บริการลูกค้าที่มีต่อสภาพต่าง ๆ กัน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีการสุ่มจากลูกค้าที่มาทำธุรกรรมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ทั้ง 5 สาขาดังนี้ คือ สาขาสะพานควาย สาขาถนนวิฑู สาขาสุทธิสาร สาขาสวนสยาม สำนักชิดลม โดยเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกับลูกค้าจำนวน 300 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสาขาสะพานควาย จำนวน 100 ราย สำหรับ 4 สาขาดังกล่าว สาขาละ 50 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีออกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลปัจจัยภูมิหลัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ด้านความเต็มใจและความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีระดับ

174435

ความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านความพร้อมของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนค่าเฉลี่ยจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับสูง จากระดับความพึงพอใจทำให้ทราบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในสถานภาพต่าง ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้

ABSTRACT

174435

Thesis Title Customers' Satisfaction with the Services of Siam

Commercial Bank Public Company Limited

Student's Name Miss Saowarin Rattanachot

Degree Sought Master of Economics

Academic Year 2005

Advisory Committee

- | | |
|--|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Boonkij Wongwaikijphasal | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Dr. Wallada Vivatpanashart | |
| 3. Assoc. Prof. Vanchai Rimvitayagorn | |

The objective of this study was to investigate customers' satisfaction with the banking services of Siam Commercial Bank Public Company Limited, to study the level of customer satisfaction regarding the services of Siam Commercial Bank Public Company Limited, and to compare customers' satisfaction with the bank's services according to the character of the population under study.

The sample group of this study was selected at random from customers from 5 branches of Siam Commercial Bank, namely Saphankhwai, Wireless Road, Suthisarn, Suan Siam, and Chidlom. The target population of 300 was divided as follows: 100 customers from the Saphankhwai branch, and 50 each from the other four branches. The data collection focused on the counter services.

The analysis was conducted by means of descriptive statistics and presented in the form of frequencies, distribution tables, percentages and mean values.

It was found that the majority of the respondents were female, aged between 25-35, with a Bachelor's degree, and were private company employees, earning between 10,001-15,000 baht per month. The main reason for their using the bank's services was the bank's location: i.e. the bank's location was nearby and hence convenient. The service that the customers used most was the deposit service. However there was no specific date and time for customers coming to the bank.

The level of satisfaction of customers with regard to the banking services was at a high level. The average level of satisfaction ranged from the highest to the least, ranked as follows: a positive attitude towards customers and speed of service, the reliability of the bank, confidence in their performance as well as trust in the reliability of their knowledge, friendliness and an understanding of the customers' feelings, the bank's facilities, including location and the condition of the premises. The level of satisfaction with regard to all aspects of the bank's services was quite high, averaging 3.64. Given this level of satisfaction, customers at the bank were highly satisfied with the bank's services.

The results of the hypothesis indicated that the factors affecting the customers' satisfaction regarding the bank's services differed in terms of the gender of the target population, their level of education and income.