

บทคัดย่อ

172437

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้เขียน นางทิพย์วิมล อุดสุวรรณ

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์กาญจนาท เรืองวรารการ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ สุริยะวงศ์
3. อาจารย์คณินท์ เรืองวรารการ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการในสาขาค้นแบบ 4 สาขา ได้แก่ สาขาบางกะปิ (สุขุมวิท 45) สาขาก่อนนาเกลือ สาขาถนนศรีนครินทร์ (ซอยลาซาล) และสาขาย่อยเซ็นทรัล พระราม 2 จำนวนทั้งสิ้น 45,161 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 451 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating-Scale) โดยนำแนวคิด SERVQUAL Dimension เป็นองค์ประกอบวัดความพึงพอใจ จากองค์ประกอบบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการทั่วไป ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสัมผัส/จับต้องได้ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบภายหลังเพื่อหารายคู่ที่แตกต่างกัน โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison)

1. ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการสัมผัส/จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านบริการทั่วไป ตามลำดับ

2. ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ ความต่อเนื่องในการใช้บริการ และสถานะการถือครองบัญชีในการใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และประเภทที่ตั้งของสาขา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้สรุปความถี่ของข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ควรจัดการด้านพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณเคาน์เตอร์ที่มีอยู่, ควรปรับปรุงและดูแลบริเวณสถานที่จอดรถ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ, ควรจัดให้มีระบบคิวแบบมีบัตรคิวในการรอรับบริการ และควรเพิ่มที่นั่งสำหรับลูกค้าที่รอรับบริการ, ควรเพิ่มและปรับปรุงป้ายบอกประเภทงานให้บริการในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน, ควรเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าและเพิ่มจุดให้บริการ Easy Banking ตามสถานที่ชุมชนให้มากขึ้น โดยจัดให้มีพนักงานคอยตรวจสอบเครื่องให้บริการของธนาคารเพื่อการให้บริการที่ต่อเนื่อง

ABSTRACT

172437

Thesis Title The Evaluation of Customers' Satisfaction with the
Services of The Siam Commercial Bank PCL.

Student's Name Mrs. Thipvimol Thoongsuwan

Degree Sought Master of Business Administration

Academic Year 2005

Advisory Committee

- | | |
|---|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Kanjanat Ruangvarakorn | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Dr. Soomboon Suriyawonges | |
| 3. Mr. Kanin Reonvarakorn | |

The purpose of this research was to investigate and evaluate the satisfaction of customers with the service at the Siam Commercial Bank PCL. The total population used in this research consisted of 45,151 people who used the services in four model branches; Bang Kapi (Sukhumvit 45) Branch, Thanon Sathon Branch, Thanon Si Nakharin (Soi Lazal) Branch and Central Phraram 2 Sub-branch. The sample of 451 was selected through Stratified Random Sampling. The Rating-Scale Questionnaire dealing with the level of satisfaction of customers with the services provided was used as a tool. The ideal of SERVQUAL, a Dimension for Evaluating Service Quality was used to measure satisfaction. The questionnaire explored seven areas: General-Services; Location; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy and Tangibles. The statistics used in analyzing the data were expressed in terms of frequency, percentages, means (\bar{X}),

standard deviation (S.D.), a t-test, a One-way Analysis of Variance (ANOVA) and a posttest for finding the different matches by the Scheffe method (Scheffe's post hoc comparison).

The results of this research were as follows:

1. The level of satisfaction of customers with the services of The Siam Commercial Bank PCL. was of a high level in the areas of General-Services, Location, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles.

2. The Assumption-Test found that sex, frequency of use of the services provided and account-holding status showed no significant difference in the seven areas. In addition, the results showed a significant difference among the customers in the seven areas in terms of age, educational background, career, income, time of day the customer used the service, frequency of use of the service, period of time over which the service was used, and location.

3. The researcher summarized the comments and suggestions of the sample group, who replied to the questionnaires as follows: it was suggested that it was advisable to ensure that there are sufficient bank officers for the number of counters; to establish a secure parking area for incoming customers; to provide a queuing system with numbered tickets for waiting customers, and to increase the number of seats for customers; to add and adjust clear section/division signs for each particular type of service; and to expand branches to shopping malls and establish more service points, such as "Easy Banking", in public areas. Banks should have an officer to verify the forms for correctness, completeness, ensuring that they are ready to use by customers at the bank.