

บทคัดย่อ

T.148522

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปัดตานี จังหวัดปัดตานี
ชื่อผู้เขียน : นายประสาร เลิศพงษ์พิรุฬห์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2546

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปัดตานี จังหวัดปัดตานี ตามความแตกต่างด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และศาสนา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปัดตานี จำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test และ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน สาขาปัดตานี ประมาณครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย มีอายุช่วง 31-40 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด รองลงมาคือ ค้าขาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประมาณสามในสี่นับถือศาสนาพุทธ
2. พฤติกรรมการไปใช้บริการที่ธนาคารจะไปคนเดียว โดยใช้จักรยานและจักรยานยนต์ เป็นพาหนะ วันที่ไปใช้บริการมากที่สุดคือ วันจันทร์ ช่วงเช้า มักไปดำเนินการด้วยตนเอง และเคยไปใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป
3. พฤติกรรมการใช้บริการด้านการเงินของธนาคาร โดยลูกค้าจะไปติดต่อรูกระกับธนาคารทันที โดยดูจากป้ายบอกฝ่ายและแผนก การกรอกแบบฟอร์มโดยดูจากที่ธนาคารปิดไว้ ประเภทของบริการจะเป็น การฝาก-ถอนเงิน เมื่อขึ้นเรื่องก็จะรอรับบริการ ในขณะที่รอก็สนใจอ่านแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ ข่าวสาร คู่มือทัศน์ เป็นบางครั้ง และหลังจากใช้บริการจะตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง หากมีปัญหาจะปรึกษาพนักงานธนาคาร

T 148522

4. ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะการบริการทั่วไป ด้านระบบคิว ด้าน บริการเคาน์เตอร์สูง ด้านบริการเคาน์เตอร์ต่ำ และด้านบริการสินเชื่อ ทุกด้านอยู่ในระดับความ พึงพอใจปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะการให้บริการทั่วไป รองลงมาคือด้าน บุคลากร และอาคารสถานที่ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการเคาน์เตอร์สูง

5. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศาสนา และปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการใช้บริการ ยานพาหนะที่ใช้ไป ธนาคาร วันในการไปใช้บริการ ช่วงเวลาในการไปใช้บริการ ความถี่ในการไปใช้บริการ และความ สนใจข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทย พาณิश्य จำกัด (มหาชน) สาขาปัดคานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะ

1. วันจันทร์ช่วงเวลาเช้า ลูกค้าจะมารับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการของธนาคาร ถ่าช้า ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการของธนาคารได้ จึงเห็นควรจัดจำนวนพนักงาน ธนาคารเพิ่มเพื่อให้บริการลูกค้าได้เพียงพอในวันจันทร์

2. ด้านเคาน์เตอร์สูง ควรเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องแก่ลูกค้า ทั้งนี้ เพราะลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

3. ด้านสินเชื่อ ควรเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการอนุมัติเงินกู้เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อ การบริการของธนาคารให้มากขึ้น

ABSTRACT

TE148522

Title of Research Paper : Customers' Satisfaction with the Services of the Siam
Commercial Bank (Public) Company, Pattani Branch,
Pattani Province

Author : Mr. Prasarn Leartpongphilun
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2003

The purpose of the research was to survey the behavior of customers in using the services offered by the Siam Commercial Bank (Public) Co., to reveal their degree of satisfaction in the bank's services, taking into consideration sex, age, occupation, education and religion. The total of 200 customers of the Pattani bank branch in Pattani Province were included in the study. The data were gathered by interviewing them. Then percentage, mean and standard deviation were used to describe the data. The hypotheses were tested by using t-test and F-test at the 0.05 level.

The findings were summed up as follows :

1. About half of the customers in the study were males. They were 31-40 years old. The highest proportion were engaged in general employment, followed by small trade. They held a Bachelor's degree and about three-quarters were Buddhists.

2. Most customers usually went to the bank alone by riding a bicycle or a motorcycle. They went to the bank most often on Monday, in the morning. They contacted the bank themselves and used the services at least five times.

3. As for their behavior in using financial service at the bank, the customers would contact the bank immediately. They knew where to go because they read the signs and section names. They filled out the forms by following the given samples. They usually went to the bank for depositing and withdrawing money. After they had submitted the forms, they would wait for the service. While waiting, they would sometimes read brochures and newspapers and

watch television. They would check for correctness before leaving. If there was any problem, they would make an enquiry from the bank employees.

4. The customers were found to be satisfied with the bank service at a moderate level. When the components of satisfaction were considered separately, all were found to be moderately satisfactory. These components were service place, personnel, general service characteristics, queuing, high-counter service, low-counter service and loan service. The highest mean belonged to general service characteristics, followed by personnel and service place and the lowest mean was high-counter service.

5. No significant difference was found at the 0.05 level when the personal factors were considered. These personal factors were sex, age, education, occupation, religion, and behaviors in using services, which were nature of service use, vehicle to contact the bank, day to use bank services, period of time for service use, frequency of service use, and interest in information or public relations of the bank.

Recommendations

1. Because Monday morning is the time when a large number of customers come for the bank service, the services are rendered at a slow rate, thus likely to make the customers feel dissatisfied with the bank services. Therefore, enough personnel should be available to serve the customers on Monday morning.

2. More convenience and speech, including correctness of high-counter services should be provided because the customers were found to be satisfied with such services at a low level, compared with other services.

3. More convenience and speech in loan service should be provide to increase the customers' satisfaction.