

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา
ชื่อผู้เขียน : นางสาวปรมา เถนฤต
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย
ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างกลุ่มลูกค้าที่มีปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกัน
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา
จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า

1. ในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวมพบว่าลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจการมารับบริการในทุกด้าน กล่าวคือ
ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบริการฝากถอน โอน และชำระเงิน ด้านพนักงาน ด้านบริการ อยู่ใน
ระดับมาก
2. ในการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของลูกค้า
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคาร ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ และระยะเวลา
ในการใช้บริการของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการรับบริการจากธนาคารนคร
หลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ตาก จังหวัดนครราชสีมา
3. ข้อเสนอแนะในด้านสถานที่และอุปกรณ์ ทางธนาคารควรปรับปรุงในเรื่องที่จอดรถ
ของลูกค้า ส่วนในด้านบริการนั้นในช่วงต้นเดือน ซึ่งเป็นช่วงที่ลูกค้าประกอบธุรกรรมมากที่สุด
ทำให้พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพนักงานเป็นการชั่วคราว เพื่อให้บริการได้อย่าง
เต็มที่ และมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

Title of Research Paper : Customers' Satisfaction with the Services of the Siam City
(Public) Bank : A Case Study of Su-ngai Ko-lok Branch
in Narathiwat Province

Author : Miss Porama Lenukool

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2002

The study focused on the following :

1. To find out the degree of customers' satisfaction with the services of the Su-ngai Ko-lok branch of the Siam City (Public) Bank in Narathiwat Province.
2. To compare the satisfaction with the bank services between the customers with different backgrounds.

A questionnaire was used to collect the data from 250 customers who came to use the bank services at the Su-ngai Ko-lok branch in Narathiwat Province.

The findings were summed up below :

1. The overall satisfaction of the bank service was found to be at a high level. The customers were very satisfied with all aspects of the service, which were place and facilities, the deposit/withdrawal/transfer/payment services, the service officers and the service speed.
2. The factors found to be significantly related to the customers' service satisfaction were age, education, occupation, and income, respectively. On the contrary, gender and number of years the customer used the services were found to have no relationship with the service satisfaction.
3. **Recommendations.** The bank should make improvements in the place and facilities. That is, more parking spaces should be available. During the beginning of the month the business is very busy and there are not enough bank tellers to serve the customers. Therefore, it is recommended that more bank tellers should span the windows during that time in order to give full service to the customers, thus resulting in a higher degree of service satisfaction.