

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : นางสุจิตา เหมเวช
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี : 2545

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อที่จะศึกษาถึงระดับความพึง
พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้บริการ และ 3. เพื่อนำ
ผลที่ได้จากการวิจัยมอบให้ธนาคาร ไปปรับปรุงแก้ไขแบบการให้บริการลูกค้าของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา
บุญศิริ กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้
ศึกษาสร้างขึ้น โดยมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็น
ลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการในด้าน
พนักงานและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ
บริการ และด้านสถานที่ประกอบการ เป็นตัวแปรตาม
ผลการศึกษามีดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขา
บุญศิริ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็น
รายได้อันพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือระดับมากได้แก่ด้านพนักงานและการ
ต้อนรับ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่
ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถาน
ภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอ

ใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร ไม่คำนึงถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ผู้บริหารสาขจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประเภทการให้บริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รวมทั้งนำเสนอและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อาทิ การกู้เงินเพื่อประชาชน การให้บริการบัตรเครดิต ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ รวมทั้งการจัดมาตรฐานการบริการให้อยู่ในระดับเดียวกันทุกสาขา

การสร้างปัจจัยลักษณะของธนาคารในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารสาขา จะต้องพัฒนาปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังกล่าว โดยขอความร่วมมือจากพนักงานทุกคน รวมทั้งการขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มในด้านการประชาสัมพันธ์

The Study titled The Customers' Satisfaction Toward the Service of the Government Housing Bank : A Case Study of Bunsiri Branch, Bangkok aimed at 1. to determine the customers' satisfaction with the bank services ; 2. to identify the factors related to their satisfaction and 3. to use the research results to improve the bank service of the Government Housing Bank of Bunsiri Branch , Bangkok.

Samples are 120 customers of the Government Housing Bank of Bunsiri Branch , Bangkok. The instrument used in this study is questionnaire constructed by using gender, age, education, occupation , marital status, income, length of time that they were customers and type of services are all independent variables. The customers' satisfaction toward the services with the staff and their warm welcome , followed by information service, the convenience and the office building are all dependent variables.

Findings

1. The Customers' Satisfaction Toward the Service Of the Government Housing Bank : A Case Study of Bunsiri Branch, Bangkok as a whole, the customers were found to be satisfied with the services are at a high level . Considering each aspect , The customers' satisfaction have two levels , the customers' satisfaction with the staff and their warm welcome and the conveniences are at

a high level , the followed by information service and the convenience and the office building are at a rather high level.

2. Factors related to the customers' satisfaction were found that gender, age, education, occupation , marital status, income, length of time that they were customers and type of services have no significant relationship with their satisfaction with the services offered at the branch.

Recommendations

For the service of the Government Housing Bank, Bunsiri Branch, Bangkok to be greatly satisfying to the customers, the branch manager must set some public relations strategy to make the customers learn about these services clearly and thoroughly, and to advertise new products of the banks, such as credit extension or types of credit card that are in line with the economic situation and make each in the same standard services to every branch.

The bank should make improvements in convenience , followed by information service and the office building , as all these affect the customers' satisfaction with the service. The branch manager must development the services with in all the bank employees and increase the budget for the public relations.