

พรรณทิพย์ ไหมเนียม 2557: ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร:
การเปรียบเทียบระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า ปรินญาบริหารธุรกิจ
มหบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์ณัฐพล พันธุ์ภักดี, Ph.D. 148 หน้า

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ เขตบางเขน สาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้า จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบแบบ t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD กำหนดค่านัยสำคัญในการทดสอบทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยสรุปพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ลูกค้ามีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนองความต้องการตามลำดับ และการรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ลูกค้ามีการรับรู้สูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในคุณภาพบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ นอกจากนั้นลูกค้าที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้าไม่ต่างกัน แต่การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ระหว่างสาขาในศูนย์การค้าและสาขานอกศูนย์การค้ามีความต่างกัน นอกจากนั้นความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในภาพรวมมีความต่างกัน