

177034

**ชื่อปัญหาพิเศษ**

ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ : ศึกษากรณีธนาคาร  
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา

**ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ**

ธัญรดี เมทณีสฤติ

**สาขาวิชา**

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทั่วไป)

**ปีการศึกษา**

2546

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัย ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ : ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลูกค้าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ประมาณ 10,001-30,000.-บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท และเป็นลูกค้าธนาคารมาประมาณ 1-5 ปี มาใช้บริการกับธนาคารเดือนละหลายครั้ง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคาร และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระมีอยู่ 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ คือ เพศ อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และความถี่ในการรับข่าวสารจากสื่อ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร คือ ธนาคารควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทบทวนเรื่องอัตราค่าจ้างคนที่ให้บริการแก่ลูกค้า จัดทีมงานออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้า ป้ายบริการต่าง ๆ ควรมีความชัดเจน สถานที่และเก้าอี้นั่งรอควรมีความสะอาดเรียบร้อย และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง