

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

**ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน**

โดย

นางพิกุล ทองมา

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์นำเพชร วินิจชัยกุล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนิน
กิจกรรมด้านต่าง ๆ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน ผู้ให้
ข้อมูลคือ ลูกค้าบัญชีเงินฝากประจำของธนาคารสาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน จำนวน 310 คน
ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) จาก 3,107 คน สำหรับเครื่องมือ
ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์ ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโคร
คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS for Window) ผลการ
ศึกษาสรุปได้ดังนี้คือ

ลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่า
ปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) แล้ว ยังใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้วย ความคาดหวังต่อ
การให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านนั้น ลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียง
ลำดับตามค่านำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้
ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ของการให้บริการคือ ด้านเครื่อง/มือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ สำหรับปัญหาอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีดังนี้ พนักงานธนาคารไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยการกล่าวคำทักทาย “สวัสดีครับ” หรือ “สวัสดีค่ะ” ธนาคารไม่มีการให้ของขวัญปีใหม่อย่างเพียงพอ ธนาคารไม่ได้จัดส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของลูกค้าและของชุมชน ธนาคารไม่ได้จัดพนักงานคอยแนะนำช่วยเหลืออธิบายการให้บริการ และธนาคารไม่ได้จัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ไท่ทศน์ หรือ หนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอให้เวลาคอยให้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน ผลการหาความสัมพันธ์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล สังคม เศรษฐกิจของลูกค้า พบว่า เพศ ระดับการศึกษา จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความคาดหวัง ตัวแปร อายุ จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ ลูกค้าได้เสนอแนะว่าธนาคารควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแก่พนักงาน มีการพิจารณาทบทวนเรื่องอัตราค่าจ้างพนักงาน ควรจัดทำป้ายติดประกาศอัตราดอกเบี้ยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้หน้าสาขาเพื่อให้บริการลูกค้า และควรมีการจัดพนักงานคอยดูแลการจราจร