

หัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคาร
นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวยุกานดา เอี่ยมมนนท์

คณะ/มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ นิตย์ สัมมาพันธ์

ปีการศึกษา

2548

บทคัดย่อ

173744

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ รวมทั้งเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าประสบในการใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ถนนเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้ให้บริการธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/เจ้าหน้าที่บริษัท และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท ส่วนมากใช้บริการด้านเงินสดของธนาคารเป็นประจำทุกเดือน ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการของธนาคารฯ แต่ละวัน คือ 12.31 – 14.30 จากการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารฯ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังในด้านการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาเป็นด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 และด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ผลการวิเคราะห์สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารฯ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาเป็นด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.80

(2)

173744

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ
ในด้านต่าง ๆ ของธนาคารฯ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 1.77 ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด