

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์ พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคาร
 นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง)
ชื่อผู้เขียน นายณพพร เจือจันทร์
ชื่อปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2551

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์บุญกิจ ว่องไวกิจไพศาล | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วลัยธิดา วิวัฒน์พนชาติ | |

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง) รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยทางด้านการให้บริการ ด้านการพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ได้มาจากประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคาร จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและชายใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 51.0 และ 49.0) อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 42.3) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.0) เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 66.0) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 41.3) ระยะเวลาการให้บริการกับธนาคารน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 67.0) ส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านฝาก/ถอน/โอนเงิน (ร้อยละ 87.7) จำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 64.7) ระหว่างเวลา 11.01-13.00 น. (ร้อยละ 43.7) เหตุผลที่ใช้บริการเพราะใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ความพึงพอใจในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อศึกษาความพึงพอใจใน

บริการแต่ละด้านพบว่า ด้านการพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.48) ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยการให้บริการพบว่า

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการของธนาคารฯ คือ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี คือลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเทคโนโลยี คือลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านพนักงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยี คือลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

Thematic Paper's Title Behaviors and Satisfaction of Customers Towards
the Services of the Pracha Uthit (Huai Khwang)
Branch of Siam City Bank Public Company
Limited

Student's Name Mr. Nopporn Chueachan

Degree Sought Master of Economics

Academic Year 2008

Advisory Committee

- | | |
|--|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Boonkij Wongwaikijphaisal | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Dr. Wallada Wiwatpanashart | |

This thematic paper investigates the behaviors and the levels of satisfaction of customers towards the services of the Pracha Uthit (Huai Khwang) branch of Siam City Bank Public Company Limited (SCIB). Considered also are the relationships between the demographical characteristics of gender, age, educational level, occupation, average monthly income and the factors of provision of services, employees, performance, buildings and facilities, and technology.

Using the accidental sampling method, 300 bank customers were selected as a sample population. The instrument of research used to collect data from the sample population was a questionnaire.

Techniques of descriptive statistics used in the analysis, formulation and tabulation of the data collected were percentage, mean and standard deviation. The chi-square technique was also employed for testing purposes.

Findings are as follows:

Regarding the demographical characteristic of gender, the members of the sample population were roughly equal in number (females with 51.0 percent and males with 49.0 percent). A plurality of respondents were between the ages of twenty and thirty (42.3 percent) with a majority being holders of a bachelor's degree (56.0 percent). Approximately two-thirds (66.0 percent) were employees of private companies with a plurality (41.3 percent) having an average monthly income of less than 10,000 baht.

It was also found that slightly more than two-thirds (67.0 percent) of the respondents have been using the services of the bank for less than three years. The overwhelming majority (87.7 percent) of the respondents used the services of deposit, withdrawal and money transfer (87.7 percent) with slightly less than two-thirds (64.7 percent) using these services once or twice weekly with a plurality (43.7 percent) using these services between 11.01 and 13.00 hours. The reason for using the services at this bank was its location near accommodations or place of work. The overall satisfaction with the services was at a high level ($\bar{x} = 3.76$).

Satisfaction levels vis-à-vis the services offered in each aspect found the following: employees ($\bar{x} = 3.92$), performance ($\bar{x} = 3.85$), provisions of services ($\bar{x} = 3.82$), buildings and facilities ($\bar{x} = 3.72$), and technology ($\bar{x} =$

3.48). The satisfaction levels of all customers queried in regard to the services provided in all aspects were at a high level.

In considering the relationships between the demographical characteristics of the sample population and the service factors, the following was found:

There was no correlation between gender and the levels of satisfaction evinced towards the factor of bank service. Of the respondents, customers with differences in gender exhibited no concomitant differences in the levels of satisfaction at the statistically significant level of .05.

However, the factor of age was found to be correlated with the aspect of technology. Of the respondents, customers who differed in age also exhibited differences in levels of satisfaction at the statistically significant level of .05 in regard to the factor of technology.

The factor of educational level was found to be correlated with the aspects of provision of services, employees, performance, buildings and facilities, and technology. Of the respondents, customers who differed in educational levels concomitantly exhibited differences in levels of satisfaction at a statistically significant level of .05.

The factor of occupation was found to be correlated with the aspects of provision of services, employees, performance, building and facilities, and technology. Of the respondents, customers who differed in occupation also exhibited differences in levels of satisfaction at the statistically significant level of .05.

The factor of average monthly income was moreover found to be correlated with the aspects of provision of services, employees, performance, and technology. Of the respondents, customers with differences in average monthly income exhibited corresponding differences in levels of satisfaction at the statistically significant level of .05.