

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน

โดย

นางสาวเสาวนิต ปทุมวัฒน์

พฤศจิกายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัฐมา สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารประชาชน

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการของสาขาธนาคารประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 7 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ ประตู่ช้างเผือก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่าแพ ถนนทิพย์เนตร หนองหอย และบวกรกหลวง รวม 380 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับผลการวิจัยมีดังนี้

ลูกค้าธนาคารประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่าทุกกลุ่มอาชีพ และเป็นลูกค้าธนาคารประชาชนมานาน 9 เดือนขึ้นไป รองลงมาคือ 7 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 เดือน

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของธนาคารประชาชน ลูกค้าธนาคารเห็นว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา ทั้งด้านบุคลากร สถานที่ การบริการ และการตลาด อยู่ในระดับที่ดี

ส่วนการประเมินคุณภาพการบริการของธนาคารประชาชน ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจในการให้

บริการ การเข้าถึงจิตใจลูกค้า และอัตราค่าบริการ ลูกค้านาคาเห็นว่ามีความเหมาะสมทุกด้าน

ลูกค้านาคาได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของนาคาประชาชน ไว้ดังนี้คือ

ด้านบุคลากร ลูกค้านาคาเห็นว่าควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอกับการบริการลูกค้า และมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานให้มากขึ้น ควรปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่ว และกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านสถานที่ ลูกค้านาคาเห็นว่าควรขยายพื้นที่หรือจัดหาที่จอดรถให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ และมีที่กำบังแดด ควรปรับปรุงหรือขยายพื้นที่บริการให้กว้างขวาง อีกทั้งจัดหาเก้าอี้หรือม้านั่งให้เพียงพอแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย

ด้านการบริการ ลูกค้านาคาเห็นว่าควรยกระดับขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ให้สั้นลงเพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งควรปรับปรุงการบริการฝาก-ถอนเงินให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเห็นว่าควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้มากขึ้นด้วย

ด้านการตลาด ลูกค้านาคาเห็นว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนาคามากขึ้น และควรเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้นด้วย

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

EVALUATION OF THE SERVICE QUALITY OF THE PEOPLE BANK ACCORDING TO CUSTOMERS'S OPINIONS

By

SOWANIT PATOOMWAT

November 2002

Chairman: Assistant Professor Dr. Pattama Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing, Faculty of Agricultural Business

The purposes of this thesis were (1) to study the customer's opinion towards the operation of People Bank in Amphur Muang, Chiang Mai province; (2) to evaluate the People Bank's service quality as perceived by the People Bank's customers; and (3) to study the customers' suggestion on People Bank's service.

The data were collected by means of questionnaires from the simple random sampling of 380 People Bank's customers, who were recent users in seven branches of the People Bank; Chaing Mai branch, Chang Phuak Gate branch, Chiang Mai University branch, Tae Pae branch, Tanon Tippanate branch, Nhong Hoi branch and Buak Krog Luang branch. The program of SPSS was applied to analyze the data using frequency distribution, percentage, mean, t-test and One-way ANOVA.

The research results are as follows:

Most of the People Bank's customers are females, aged between 31 – 40 years old. The majority of the customers hold a bachelor's degree and the minority groups are primary education level; and they have their own businesses. Most of them are People Bank's customers for 9 months and so on.

The results of the customer's opinion towards the operation of People Bank revealed that most of them agreed that the People Bank's operation of the Personal, Place, Services and Marketing, were

in the good level.

The results of the evaluation of the People Bank's service quality as perceived by the People Bank's customers revealed that most of them agreed that the People Bank's service quality; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Service charge; were at a high level.

The customers' suggestions on the People Bank's service are as follows:

For the Personal service, the People Bank should have sufficient officers and the officers should have well-informed in their work, deftness and enthusiastic.

For the Place, the People Bank should have spacious parking that has a cover, and should have enough chairs for the customers. Besides this, it should have more security officers.

For the Service, the People Bank should have concise in considering credit and should have fast deposit and withdraw service. In addition to this, it should have increase credit.

For the Marketing, the People Bank should have more advertising and more outdoor services.