บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน

โดย

นางพิกุล ทองมา

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์น้ำเพ็ชร วินิจฉัยกุล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลคือ ลูกค้าบัญชีเงินฝากประจำของธนาคารสาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน จำนวน 310 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) จาก 3,107 คน สำหรับเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์ ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์(SPSS for Window) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้คือ

ลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และนอกจากจะใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้ว ยังใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้วย ความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านนั้น ลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ของการให้บริการคือ ด้านเครื่อง/มือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ สำหรับปัญหาอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ มีดังนี้ พนักงานธนาคารไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าโดยการกล่าวคำทักทาย "สวัสดีครับ" หรือ "สวัสดีค่ะ" ธนาคารไม่มีการให้ของขวัญปีใหม่อย่างเพียงพอ ธนาคารไม่ได้จัดส่งตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของลูกค้าและของชุมชน ธนาคารไม่ได้จัดพนักงานคอยแนะนำช่วยเหลืออธิบายการใช้บริการ และธนาคารไม่ได้จัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ หรือ หนังสือพิมพ์อย่างเพียงพอให้เวลาคอยให้บริการ

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

ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการ ลูกค้าได้เสนอแนะว่าธนาคารควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแก่พนักงาน มีการพิจารณาทบทวนเรื่องอัตรากำลังพนักงาน ควรจัดทำป้ายติดประกาศอัตราดอกเบี้ยที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้หน้าสาขาเพื่อให้บริการลูกค้า และควรมีการจัดพนักงานคอยดูแลการจอดรถ

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Cooperative Economics

CUSTOMERS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD SERVICES OF THE BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, U-MONG SUBBRANCH, LAMPHUN PROVINCE

By

PHIKUN THONGMA

OCTOBER 2000

Chairman: Numpet Winichaikule

Department/Faculty Department of Agricultural Economics and Cooperatives, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to study 1) customers' expectation and satisfaction level toward services of the Bangkok Bank Public Company Limited; 2) problems and recommendation for services activities of Bangkok Bank Public Company Limited, U-mong Sub-branch Lamphun province. The data were collected from 310 systematic randomly selected customers out of the total 3,107 by interview schedule and processed by the Statistical Package for the Social Science (SPSS).

The findings showed that most of customers were married male, with an average age of 41 years. Their education were lower than Bachelor's degree and had been Bangkok Bank's customers for 4 years. Furthermore, most of them were also Siam Commercial Public Company Limited customers. The respondents' expectation toward four services activities of the Bangkok Bank Public Company Limited, pointed out that customers had a high expectation in parking area and building, facilities, personnel and services, respectively.

The respondents had a high satisfaction level in technology and an instrument, parking area and building, and personnel, respectively. They had only a medium satisfaction in services. The problems of service activities of Bangkok Bank Public Limited enlisted by the respondent were that the bank staff lacked of a good human relationship such as courtesy greeting, not enough souvenirs for customers, and did not participate with customers' nor community's activities. The respondent also viewed that the bank staff were not of any assistance once the respondent had a problem, nor provided enough newspaper, television . etc. in the lobby.

Test of hypotheses test revealed that sex, education ,and amount of deposit had a significant relationship with level of expectation, while age and amount a deposit had a significant relationship with level of satisfaction. It was found that the customer had a significantly higher level of expectation than the level of satisfaction on service.

The respondent recommended that: the bank should provide organizational culture training to the staff and should have had adjusted number of operational worker. Recommendations were also made on bulletion board to present interest rate, public telephone in front of the Bank, and attendant of parking area.