

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ฉัชร่า ทองไทย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พฤศจิกายน 2553

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชัชรา ทองไทย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พฤศจิกายน 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF GOVERNMENT SAVING
BANK AT WANGNOI BRANCH IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

CHATCHARA TONGTHAI

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

November 2010

ชัชรา ทองไทย. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารออมสิน 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินและ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวังน้อยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ มีเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน มีการใช้บริการด้านเงินฝากและระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร 3-5 ปี ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้า ที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน เหตุผลที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้ในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

Chatchara Thongthai. (2010). **Customers' Satisfaction towards Services Provided by Government Saving Bank at Wangnoi Branch in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study of Business Administration. Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
Advisor : Dr. Kitima Tamalee

ABSTRACT

The purposes of the research were to : 1) study personal factors and behaviors of customers using the services provided by Government Saving Bank at Wangnoi branch; 2) investigate the level of satisfaction of customers using the services provided by Government Saving Bank ; 3) compare the level of satisfaction of customers using the services provided by the Bank categorized by their personal factors and behaviors belabors of using the services. The data was gathered from 250 customers using the services at the Bank. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F- test. The significant level was set at 0.05

The results revealed as follows :

It revealed that most customers were single, female with the age of over 41 years old. Their educational bacleground was elementary level. They worked as business persons or sellers with a monthly income lower than 10,000 baht . Most customers had saving accounts. The reason for using the services at the Bank was because the customers trusted it. The customers came to the Bank for about 3 times a month. They had been the customers there for about 3-5 years. They were highly satisfied with the services in terms of product, price, channel for providing services, marketing promotion, bank tellers, service procedure, and a physical environment. Differences in gender, age, and occupation yielded a different satisfaction with the services provided by the Bank when it was analyzed as a whole and individually, including product, price, channel for providing services , marketing promotion, bank tellers, service procedure, and a physical environment. Differences in the customers' type of account, reason for using the services, amount of time for using the services, and service type yielded a different satisfaction with the services provided by the Bank regarding product, price, channel for providing services, marketing promotion, bank tellers, service procedure, and a physical environment.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากท่าน ดร.กิติมา ทามาลี ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย ดร.วินัย ปัญจจรัสศักดิ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณลูกค้ำธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยแนะนำตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณ สามี บุตร ธิดา พี่ น้องและเพื่อนทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ชัชรา ทองไทย