

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

โดย : นางสาวชนัญญา ครองศีล

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการการเงินและการธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

..... / ..... / .....

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-10.00 น. เพื่อใช้บริการด้านชำระค่าสินค้าและบริการ และมีระยะเวลาในการทำธุรกรรมต่อครั้งประมาณ ไม่เกิน 15 นาที นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนานิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ

มาก โดยมีความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์มากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรมที่แตกต่างกันผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน ประเภทการทำธุรกรรมที่แตกต่างกันผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ .05

ในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารัตนธานีเบสท์ จังหวัดนนทบุรี ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านรูปลักษณ์เช่น การแต่งกายของพนักงาน ความทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร และการตอบสนองลูกค้า เช่น การเต็มใจให้บริการ ดังนั้นทางผู้บริหารของควรจัดให้มีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในบริการโดยรวมของธนาคารฯ สำหรับต้อนรับลูกค้าโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดีระหว่างรอรับบริการจากพนักงานที่มีหน้าที่ในการใช้ระบบงาน และควรมีการประชุมสาขาเพื่อสำรวจ และรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมวิธีแก้ไขปัญหาของแต่ละสาขาและควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเกิดจากสาเหตุใด หากเกิดจากระบบงานผู้บริหารควรติดต่อสำนักงานใหญ่เพื่อแก้ไขปัญหา

### Abstract

Research Title : Satisfaction of Customers towards the Service Krung Thai Bank, Rattana-thibet branch, Nonthaburi Province

Researcher : Miss Chananya Krongsil

Degree : Master of Business Administration

Major : Finance and Banking Management

Advisor : .....  
 (Dr.Vijit Supinit)  
 ..... / ..... / .....

The purpose of this research is to explore the level of service satisfaction of customers in products and service, classifying by demography toward Krung Thai Bank, Rattana-thibet branch, Nonthaburi Province.

This is a survey research and the samples used for this study are 400 consumers servicing at Krung Thai Bank, Rattana-thibet branch, Nonthaburi Province. Questionnaires were used to collect data and the data were analyzed as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. T-Test and One-way Analysis of Variance is used for analysis.

The result of the study shows most of the customers are female over 51 years of ages, working in private companies and state enterprise, earning lower than 15,000 Baht holding diploma degree. They prefer to service between 8:30 – 10.00 AM. for bill payments and spent 15 minutes or shorter only for once service. In addition, the researcher found that overall customer satisfaction toward Krung Thai Bank, Rattana-thibet branch, Nonthaburi Province were high level. The highest satisfaction was tangible. Secondly were responsiveness, empathy, reliability and assurance.

Personal factors of income per month, level of education, period of service, and different kind of transaction associated with customers' service satisfaction in term of responsiveness, empathy, reliability and assurance toward Krung Thai Bank, Rattana-thibet branch, Nonthaburi Province. Statistically different at .05 level of significant, other factors were not founded different at .05 level of significant.

Furthermore, the researcher found that tangibles such as uniforms, modernity, and responsiveness such as service mind of staffs associated with customers' service satisfaction. Therefore, the organization must place important to staff, recruit and training in order to continue customer's satisfaction. Nevertheless, solving problems in order to maintain and increase service satisfaction of customers is need.