

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนรัชดา สีแยกสาธุประดิษฐ์
ชื่อ	นางสาววิภา คະนิรัมย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
วิชาเอก	การตลาด
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนรัชดา สีแยกสาธุประดิษฐ์มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test เมื่อข้อมูลเป็นความถี่ ตัวแปร 2 กลุ่ม ถ้าตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One Way Anova ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กรณีที่ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบด้วยสถิติ LSD

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ที่ 10,000 – 20,000 บาท

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ไปใช้บริการด้านการเงินฝาก ไปใช้บริการช่วงเที่ยง (11.01-13.00 น.) ส่วนใหญ่ไปใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจมาก

การทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่าผู้ให้บริการที่มี เพศ สถานภาพ อาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้านการใช้บริการจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เช่นประเภทของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ และเหตุผลที่มาใช้บริการที่ต่างกัน พบว่าการใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

Independent Study Title	The Study of Service Quality of Bangkok Bank Public Company Limited, Ratchada Road Branch, Satupradit Junction
Name	Miss Wipa Kanirum
Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Major	Marketing
Academic Year	2007

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the factors influencing consumers' behaviors in using service of Bangkok Bank Public Company Limited, Ratchada Road Branch, Satupradit Junction. The study is based on the survey research using questionnaires to collect the data from the target population, that is, the customers of Bank Public Company Limited, Ratchada Road Branch, Satupradit Junction through the convenience sampling method. In order to analyze the data, both descriptive statistics such as the frequency, the per cent frequency, the mean, the standard deviation and inference statistics particularly the t-test statistics and the ONE Way ANOVA with LSD statistics are applied in this study at the significant level of 0.05.

The results obtained from the descriptive statistics suggest that most of the respondents are male and single. The ages are between 21-30 years old with highly educational level at bachelor degree. Most are working in private companies having average income of about 10,000-20,000 baht.

In terms of services, deposits are the most popular services particularly during 11.01-13.00 hours. Most of the customers need services on average once a week because the bank is near their houses or offices.

With respect to consumers' satisfaction, it is found out to be on the high level of preferences particularly the bank officers, the reception, the service place, the convenience, the service information, and the operation time.

As far as the inference statistics is concerned, it can be concluded that differences in gender, status, and occupation generate no differences in service satisfaction while differences in ages, education, and income cause differences in service satisfaction.