

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร
ออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางกมลวรรณ เรืองแก้วมณี

ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์บุญสวาท พฤทธิกานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ชวณณ สิงห์จรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ
คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาประตูช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิด
คุณภาพการให้บริการ และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าผู้ใช้บริการ จำนวน 400
ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารทุกด้านในระดับมาก สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้าน
ความมั่นใจในการรับบริการ ซึ่งข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือการสร้างความปลอดภัยและ
เชื่อมั่นต่อการรับบริการ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความรู้ความสามารถของพนักงานใน
การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ 2) ด้านความใส่ใจ ซึ่งข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด
คือการปฏิบัติตามกำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการให้ความ
สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม 3) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ซึ่งข้อที่
ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของธนาคารให้มีสภาพ
พร้อมใช้งาน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้
ตรงตามที่สัญญาไว้ 4) ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือการ
แต่งกายของพนักงาน และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือบรรยากาศและความสะอาดสบายภายนอก
ธนาคาร และ 5) ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งข้อที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือความพร้อม
ของพนักงานในการบริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความ
รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Independent Study Title The Customer Satisfaction Towards Service Quality of
Government Savings Bank, Changpuak Gate Branch, Mueang
Chiang Mai District

Author Mrs.Kamolwan Ruangkaewmanee

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Boonsawat Prucksikanon Advisor
Associate Professor Chawapon Singhajarun Co-advisor

ABSTRACT

This objective of independent study was customer satisfaction towards service quality of Government Savings Bank at Changpuak Gate Branch in Mueang Chiang Mai District. The study used the concept of service quality. The method used was collecting data from 400 questionnaires distributed to customers in the bank and the data was analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage and mean.

The results showed that correspondents were satisfied with all service quality at high level as follows : 1) Assurance, the highest satisfaction was the making customers felt safe in their transaction and the lowest was the employees who had the knowledge to answer customers questions 2) Empathy, the highest satisfaction was the convenient business hours and the lowest was the service giving customers equally attention 3) Reliability, the highest satisfaction was the maintenance of equipment was available to use and the lowest was the providing services as promised 4) Tangibles, the highest satisfaction was the dressing of the staff and the lowest was the convenience and comfort outside the bank 5) Responsiveness, the highest satisfaction was the readiness to respond to customer's requests and the lowest was the prompt and efficiency service to customers, respectively.