

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร
ผู้เขียน	นายเสวี วงศ์ทวีลาภ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร กุเจริญไพศาล

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง (t-Test) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One-way ANOVA) ผลศึกษาพบว่า

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุดคือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้

ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพและมีมารยาท และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก/สินเชื่อ/บริการต่างๆ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว บริการจริงที่ได้รับสูงสุดคือ มีระบบการให้บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจใน ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ เวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

<b>Independent Study Title</b>	Customer Satisfaction Towards Service Quality of Krungsri Ayudhya Bank Public Company Limited, Khlong Khru Subbranch, Samut Sakhon Province
<b>Author</b>	Mr Seri Vongthaveelap
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to explore customer satisfaction towards service quality of Krungsri Ayudhya Bank Public Company Limited, Khlong Khru, Samut Sakhon sub-branch. Data was gathered by questionnaires distributed to 393 customers of the specified branch of Krungsri Ayudhya Bank Public Company Limited. Then, all given data were analyzed by the descriptive statistics: composing of frequency, percentage, mean, standard deviation and the inferential statistics: composing of t-Test and One-way ANOVA. Here below were shown the findings of this study.

For Tangibles factor, the highest expectation was mentioned to the sub-factor of the appearance of officers in polite and neat outfit and this sub-factor was also ranked as the highest satisfaction that the respondents got from their actual perception. However, their highest dissatisfaction was ranked to the clarity and simplicity which should be found in service introduction documents and information of deposit/credit service and other services. In the overall view, it could be concluded that the respondents were satisfied with this factor.

For Reliability, the highest expectation was mentioned to the honesty of officers in keeping customer's personal data confidential and using them to serve customers properly and this sub-factor was also ranked as the highest satisfaction that the respondents got

from their actual perception. However, their highest dissatisfaction was ranked to the number of officers which should be sufficient to provide services to customers as well as to avoid the hurry serving. In the overall view, it could be concluded that the respondents did not satisfy with this factor.

For Assurance factor, the highest expectation was mentioned to the friendly and polite services as provided by the officers and this sub-factor was also ranked as the highest satisfaction that the respondents got from their actual perception. However, their highest dissatisfaction was ranked to the knowledge and ability in providing service information: deposit/credit/ and other services of the officers that the officers should have. In the overall view, it could be concluded that the respondents did not satisfy with this factor.

For Responsiveness factor, the highest expectation was found through the officers' speed in providing services. In the meanwhile, the highest satisfaction that the respondents got from their actual perception was the system speed to serve customers the deposit, credit, and other services. However, their highest dissatisfaction was ranked to the officers' speed in providing services. In the overall view, it could be concluded that the respondents did not satisfy with this factor.

For Empathy factor, the highest expectation was found through the explicit understandings of the officers to customer's specific needs. In the meanwhile, the highest satisfaction that the respondents got from their actual perception was the appropriate working hours which were fit to the customers' convenience. However, their highest dissatisfaction was ranked to the assistance of the officers which should be found in an event of having any complaints to be submitted or urgency cases occurred. In the overall view, it could be concluded that the respondents did not satisfy with this factor.