

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวธริษา สมมะโน
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พิสิทธิ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2551
จำนวนหน้า	: 67 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ระหว่างลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร เปรียบเทียบกับผู้บริหารและพนักงานธนาคาร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารวบรวมจากแบบสอบถามโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก บริการสินเชื่อ และการบริการอื่นๆ จำนวน 400 คน รวมถึงกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 64 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี T-Test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า (ผู้รับบริการ) และพนักงาน (ผู้ให้บริการ)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.50 ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 48.25 และส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านฝาก-ถอน หรือ โอนเงินผ่าน ATM และการชำระค่าสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 69.25 และ 52.50 ตามลำดับ นอกจากนี้สาขาย่อยตลาดวโรรสยังเป็นสาขาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่สาขาท่าแพ คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 22.75 ตามลำดับ สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการเนื่องจากใกล้ที่ทำงาน/ที่พัก อัตราผลตอบแทนจากเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 54.25 และ 34.75 ตามลำดับ แหล่งข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่

ลูกค้าทราบผ่านทางพนักงานของธนาคาร ป้ายประชาสัมพันธ์หน้าธนาคาร โดยคิดเป็นร้อยละ 52.50 และ 42.50 ตามลำดับ นอกจากนี้ใช้บริการที่ธนาคารแล้ว ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 49.00, 47.75 และ 45.25 ตามลำดับ สำหรับ ด้านผู้บริหารและพนักงานธนาคารนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุ ระหว่าง 20 – 29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่บริการลูกค้า และมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-2 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า กับผู้บริหารและพนักงานธนาคารที่ให้บริการ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารชนชาติ มีความแตกต่างกันในทุกๆ ด้าน เนื่องจากค่าเฉลี่ยทางด้านลูกค้า มีระดับที่ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยด้านพนักงาน ซึ่งได้แก่ รูปลักษณ์ ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนอง และการดูแลเอาใจใส่

การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือ รองมาคือระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริหารและพนักงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้ามีค่าต่ำกว่า ของผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ธนาคารควรปรับปรุงการให้บริการในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการดูแลเอาใจใส่ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้ ธนาคารควรมีการจัดอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการดำเนินการการตลาดเชิงรุกให้มากขึ้น