

ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการตามความเห็น
ของลูกค้า กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม

ผู้วิจัย รวีโรจน์ ชุตินาคา

ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา

รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ

ประธานกรรมการ

รศ. เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

กรรมการ

รศ. ภณิดา สุนทรไชย

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการให้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการทดลองใช้และหาคุณภาพเครื่องมือ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.968 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ไคสแควร์ (χ^2)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยรวม พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านสถานประกอบการ ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ และด้านความสะดวก ตามลำดับ
2. ประเภทบริการที่ให้บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า ด้านบริการเงินฝาก ส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ

ด้านสินเชื่อ เห็นว่าจำนวนเงินและระยะเวลาการผ่อนชำระสอดคล้องกัน บริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) มีความเห็นว่า ในการทำรายการต่างๆต่อวัน เช่น การโอนเงินไปยังต่างธนาคารและการชำระค่าสินค้าและบริการ ยกเว้นการถอนเงินมีระยะเวลาการให้บริการน้อยเกินไป ด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (A.D.M) มีความพึงพอใจกับเมนูที่มีให้ในการทำรายการต่างๆ และระยะเวลาการให้บริการในการฝากเงิน โดยผ่านเครื่องฝากเงินมีความเหมาะสม บริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝาก มีความคิดเห็นว่าเครื่องปรับสมุดเงินฝากสร้างความสะดวกสบายเหมาะสมกับ Life Style บริการด้านธนาคารออนไลน์ มีความคิดเห็นว่า บริการธนาคารออนไลน์ที่ทางธนาคารมีไว้ให้บริการเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม พบว่า

3.1 ประเภทบริการด้านเงินฝาก กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.2 ประเภทบริการด้านสินเชื่อกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประเภทบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ประเภทบริการด้านเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM) กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ประเภทบริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3.6 ประเภทบริการด้านธนาคารออนไลน์ กับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน

TITLE: Relationship between Quality of Services and Types of Service Businesses
According to Customers' Opinions: A Case Study of Krung Thai Bank Limited
(Public) in Muang Maha Sarakham District, Maha Sarakham Province

AUTHOR: Raweeroj Chutipada **DEGREE:** M.B.A. (Business Administration)

ADVISORS: Assoc. Prof. Dr. Wongpatana Sriprasert Chairperson
Assoc. Prof. Saowalak Nikornpitaya Committee
Assoc. Prof. Panita Sunthornchai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

This research had the objectives to study the quality of services, types of services, and study the relationship between the quality of services and types of service businesses provided by Krung Thai Bank Limited (Public) Maha Sarakham Branch. The sample consisted of 398 customers who came for services provided by Krung Thai Bank Limited (Public) Maha Sarakham Branch, Maha Sarakham Province. The sample size was figured out according to Taro Yamane's principles. The instrument for data collection was a questionnaire that had already been tried out to find its quality. The total reliability of the questionnaire was 0.968. The statistics employed in the data analysis comprised percentage, mean, and standard deviation. The statistics for hypothesis testing was chi-square (χ^2).

The results were as follows:

1. The quality of services provided by Krung Thai Bank Limited (Public) Maha Sarakham Branch, on the whole, was in the high level. When considered by aspect, it was found that 3 aspects were in the high level. Ranked from high to low according to the value of the mean, the aspects were in the following order: the aspect of workers and reception, the aspect of length of time of service, and the aspect of data and information service. Two aspects were in the moderate level: the aspect of conveniences and the aspect of the enterprise.

2. In terms of quality of types of services provided by Krung Thai Bank Limited (Public), Maha Sarakham Branch, it was found that on the aspect of deposit, most customers used the deposit service of Krung Thai Bank Limited (Public) Maha Sarakham Branch more than any other financial institutions; in terms of loan, they saw the amount of money and the length of time for installments were in congruence; concerning ATM, the customers saw that the time for service items in each day such as transferring money to other banks and paying bills for goods and services was too short, except for withdrawal; regarding automatic deposit machine (A.D.M.), the customers were satisfied with the menu of service items, and the length of time of depositing money through the automatic deposit machine was suitable; regarding the passbook update machine, the customers thought the machine provides for convenience that goes along with their life style; in terms of on-line banking, the customers also thought it was a suitable service for their daily life.

3. Concerning the relationship between the quality of services and types of services given by Krung Thai Bank Limited (Public), Maha Sarakham branch, it was found that:

3.1 On the whole, there was no relationship between the deposit service and the quality of service.

3.2 On the whole and by aspect, there was a relationship between the loan service and the quality of service, with statistical significance at the level of .05.

3.3 On the whole, there was a relationship between the automatic teller machine service and the quality of service, with statistical significance at the level of .05.

3.4 On the whole, there was a relationship between the automatic deposit machine service and the quality of service, with statistical significance at the level of .05.

3.5 On the whole, there was no relationship between the passbook update machine service and the quality of service.

3.6 On the whole, there was no relationship between the on-line banking service and the quality of service.