

54602730 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง/การรับรู้/ความภักดี/ธนาคารกรุงไทย

เพ็ญภิญญา สถิตธีรานนท์ : ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเนาเหนือ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร. ธนินท์รัฐรัตนพงศ์ภิญโญ. 108 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเนาเหนือ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเนาเหนือ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการฝาก ถอน ชำระค่าสินค้าและบริการ จากธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเนาเหนือ จำนวนทั้งหมด 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.25 มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีระดับการศึกษาปริญญา คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีช่วงเงินเดือนต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.25 ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในด้านบริการที่น่าเสนอมากที่สุด และให้ความสำคัญในด้านลักษณะด้านนวัตกรรมน้อยที่สุด การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากที่สุด และให้ความสำคัญในการเอาใจใส่ลูกค้าน้อยที่สุด ความภักดีของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญอยู่ในด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการบอกต่อมากที่สุดและให้ความสำคัญในด้านทัศนคติที่มีต่อความอ่อนไหวต่อราคาน้อยที่สุด ความคาดหวังคุณภาพบริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวม การรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้รับบริการ โดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพบริการ โดยรวมกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเนาเหนือให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ควรจะเลือกใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ โดยอาจจะพัฒนาระบบงานให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานได้คล่องตัวขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ หรือลดขั้นตอนการทำธุรกรรม โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์ม เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร เพียงแค่แสดงบัตรประชาชนกับผู้ให้บริการก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

54602730 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : EXPECTANT / PERCEPTION / LOYALTY / KRUNGTHAI BANK

PENPISA SATHITTEERANON : EXPECTATION AND PERCEPTION OF SERVICE QUALITY FOR CUSTOMERS' LOYALTY AT KRUNGTHAI BANK, NANA NUA OFFICE. THESIS ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 108 pp.

This research aimed to study the expectation and perception of service quality for customers' loyalty at Krungthai Bank, Nana Nua Office; and to study the relationship between the expectation of service quality and the perception of service quality of customers at Krungthai Bank, Nana Nua Office. In this study, the population was 400 customers using services i.e. deposit, withdrawal, goods and service payment at Krungthai Bank, Nana Nua Office. The statistics for data analysis included mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient.

The research results revealed that most population was female (71.25%), aged 21 – 30 years (37.50%), had single status (50.75%), had a bachelor's degree (68.00%), worked as civil servants/ state enterprise officers (56.25%), and had monthly salary higher than 45,000 Baht (39.25%). Their overall of expectation of service quality was at the high level. Considering each aspect, it was found that they gave the highest priority to service and the lowest priority to innovation. Their overall perception of service quality was at the high level. Considering each aspect, it was found that they gave the highest priority to concrete service and the lowest priority to customer care. Their overall loyalty was at the high level. Considering each aspect, it was found that they gave the highest priority to attitude on word-of-mouth behavior and the lowest priority to attitude on price sensitivity. The overall expectation of service quality had a relationship with the customer's overall loyalty. The overall perception of service quality had a relationship with the customer's overall loyalty. The overall expectation of service quality and the overall perception of service quality had a high positive relationship.

The recommendations from the research were that, to enhance the service quality of Krungthai Bank, Nana Nua Office, the management or related personnel should apply modern technologies or innovations to provide customers convenience. To ensure fast services or process reductions, work systems may be improved more efficiently. In case of making financial transaction, customers should not be required to fill in applications but present identification cards only.



---

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2012

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลืออย่างสูง และความอนุเคราะห์จากบุคคลเหล่านี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และอาจารย์ ดร. พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และชี้แนะทางการศึกษา อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง รวมทั้งให้ความดูแลติดตามผลงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณ โสภาส เรืองกิจไกรศิลป์ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักน่านเหนือ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลรายละเอียด อันเป็นประโยชน์แก่งานวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำให้การเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุน ดูแลใส่ใจและห่วงใยตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงเพื่อนที่คอยให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และคอยเป็นกำลังใจ จนงานวิจัยสำเร็จ

