

53602349 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/เครื่องบริการอัตโนมัติ

มธุรส เกียรติศรีวรกุล : ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : รศ.ประสพชัย พสุนนท์. 122 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ใช้บริการที่เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการที่เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี บริการที่ใช้ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ได้แก่ บริการด้านถอนเงิน ช่วงวันที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ทุกสิ้นเดือน และช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 16.01 – 20.00 น.

2. จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีผลทำให้การใช้บริการที่เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่มีผลทำให้การใช้บริการที่เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาราชบุรี แตกต่างกัน

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

53602349 : MAJOR : (ENTREPRENEURSHIP)

KEY WORD : EXPECTATION / SATISFACTION / AUTOMATED SERVICE

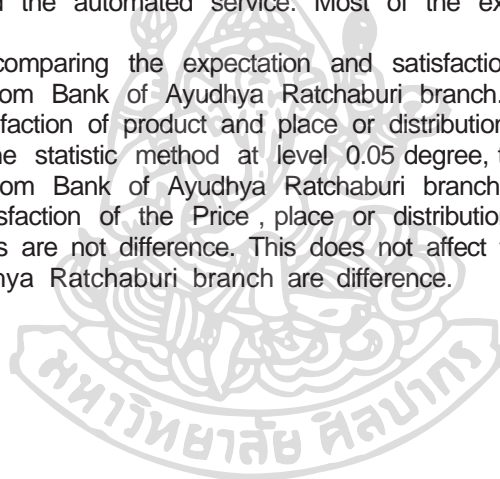
MATHUROT KIEATSRIVORAKUL : EXPECTATION AND SATISFACTION OF CUSTOMER USE VIA AUTOMATED SERVICE FROM BANK OF AYUDHYA , RATCHABURI BRANCH. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.PRASOPCHAI PASUNON. 122 pp.

The case study's objective is; to studying the expectations and satisfaction of customer use via automated service from Bank of Ayudhya Ratchaburi branch. It is thue research of quantity and the sample of this research were the customers who has come and use the automated about 400 people. We collected the data by using the questionnaires analyzing (SPSS software program) to calculate the result by following :

1. Most of the customers whose use via automated service were a Woman aged 26 – 35 years old. Employees in private company which have income under 10,000 baht per month. Most of the customer of the bank for a period of 1 – 3 years based services through an automated service, including the withdrawal of service. During the service every mounth and most of the time the services are 4.01 pm. – 8.00 pm.

2. From the research of the expections and satisfaction of customer use via automated service from Bank of Ayudhya Ratchaburi branch. Deep in details of the product , price , place or distribution , promotion people , physical evidence and process Overall the customers who used the automated service. Most of the expectations and satisfaction in that.

3. Form comparing the expectation and satisfaction of the customers use via automated service from Bank of Ayudhya Ratchaburi branch. We discovered the level of expectation and satisfaction of product and place or distribution are difference and have the important thing in the statistic method at level 0.05 degree, that is the customer use via automated service from Bank of Ayudhya Ratchaburi branch are difference. The level of expectation and satisfaction of the Price , place or distribution , promotion people , physical evidence and process are not difference. This does not affect the use via automated service from Bank of Ayudhya Ratchaburi branch are difference.



Program of (ENTREPRENEURSHIP) Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษาแนะนำให้ความรู้ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยความห่วงใยและเอาใจใส่ติดตาม อย่างดียิ่ง จนการวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต กรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ได้ช่วยตรวจทานความถูกต้อง และให้คำชี้แนะอันเป็นประโยชน์ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระเกิดความถูกต้อง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการใช้เครื่องมือและให้ข้อมูลต่างๆ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจ สนับสนุนให้การศึกษา การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แด่ บุพการี คณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียนทุกท่าน ตลอดจนถึงท่านที่ผู้เขียน กล่าวมาข้างต้น และท่านอื่นๆ ที่ให้ความช่วยเหลือแต่มิได้กล่าวมาในที่นี้