บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเพชรเกษม84 (บางแค) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม ถึง 28 สิงหาคม 2558 โดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามโดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มาใช้บริการทางด้านสินเชื่อของธนาคาร จำนวน 30 คน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ร้อยละ 66.7 มีอายุประมาณ 31-40 ปี ร้อยละ 36.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 70 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างจะมีทั้งสถานภาพโสด และสมรส ร้อยละ 46.7 เท่ากันรายได้ของกลุ่มตัวอย่างจะมีรายได้15,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ43.3 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 36.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจากการโฆษณาทางโทรทัศน์/วิทยุ ร้อยละ 38.5

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานมีอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ เป็นกันเองมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.43 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความรู้และสามารถช่วยแนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆได้ และด้านพนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ4.37 ในด้านความพึงพอใจของพนักงานให้การต้อนรับที่ดีและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และความพึงพอใจในด้านรูปแบบเอกสารที่ยื่นขอกู้ เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.80 จึงควรปรับปรุงด้านรูปแบบเอกสาร ที่ยื่นขอกู้ให้มีความเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก

คำสำคัญ : แบบสำรวจความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this study is to survey satisfaction of customers and to study various problems they might have with the loan services of Krung Thai Bank (KTB) public company limited, Phetkasem 84 (Bangkae) branch in Bangkok during May 11th to August 28th, 2015 . The study had been done by using questionnaire to survey 30 customers who visited this branch office for bank loan services, and using descriptive statistics with Frequency distribution, Standard deviation, Percentage and Satisfaction levels to analyze the survey results

The results of this study show that most of the samples (customers who use loan services) are male (66.7 percent) , about 31-40 years old (36.7 percent) ,undergraduate education level(70 percent) ,single and married status(at the same amount of46.7 percent) ,income about 15,001-30,000 Bath per month ,occupation civil servant or state enterprise officer(36.7 percent) and know KTB's loan services from advertisement in the television and radio (38.5 percent)

The results of this study also show that the above mentioned customers were satisfied with KTB staff's polite and friendly personalities at the average level of 4.43 ,followed by satisfaction in their strong knowledge and ability to help ,guide and correct problems as well as the satisfaction in their speed of services at the same average level of 4.37, followed by satisfaction in their nice and active reception at the average level of 4.30 , ended with satisfaction in the format of loan application/contractual documents at the minimum level of 3.80 . Therefore ,this KTB branch office should improve their format of all related documents to be not complicated and easier for their customers to understand.

Key words : Satisfaction Survey Form