

หัวข้อวิทยานิพนธ์	: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจลูกค้า/บุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงาน
ชื่อผู้วิจัย	: นางสาว จริญญา กุเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	: รองศาสตราจารย์ ดร.กล้า ทองขาว
ระดับการศึกษา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะ	: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	: 2542

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามภูมิภาคหลังของลูกค้า ตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า และตามสาขาที่ใช้บริการ และ 3) แสวงหาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 9 สาขา ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งพวกก่อน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในแต่ละสาขาใกล้เคียงกัน จำนวน 460 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของพนักงาน และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ดี มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .973 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

ผลการวิจัยพบ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพจากมากไปหาน้อยพบว่า บุคลิกภาพทางกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสติปัญญา อุปนิสัย กำลังใจ ทางสังคม อันดับสุดท้ายคือ อารมณ์ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการให้บริการจากมากไปหาน้อยพบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า อันดับสุดท้ายคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามภูมิหลังของลูกค้า ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า สาขาที่ใช้บริการพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันและลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารต่างสาขากัน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาอื่น ๆ ยกเว้นสาขาที่ 9 เมื่อแยกพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจของลูกค้าต่อบุคลิกภาพของพนักงานพบว่า ลูกค้าชายมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าหญิง และลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาอื่น ๆ ยกเว้นลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 7 และสาขาที่ 9 และเมื่อแยกพิจารณาเฉพาะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาอื่น ๆ ยกเว้นลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 5 และสาขาที่ 9 และลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 9 มีความพึงพอใจน้อยกว่าลูกค้าที่ใช้บริการจากธนาคารสาขาที่ 2 และสาขาที่ 6

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานที่พบมากที่สุดคือ พนักงานบางคนพูดจาห้วน ไม่สุภาพ รองลงมาคือ พนักงานบางคนหน้าอ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานคือ ควรยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าบ้างตามโอกาส และควรพูดจาให้สุภาพ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่พบมากที่สุดคือ การให้บริการไม่เท่าเทียมกัน รองลงมาคือ พนักงานพูดคุยกันระหว่างทำงานทำให้การบริการล่าช้า สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานคือ ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน และควรให้บริการด้วยความตั้งใจและรวดเร็ว

Thesis Title	: Customers' Satisfaction on the Personality and Services of the Staff of Krung Thai Bank Public Company Limited Branches in Chonburi Province
Key words	: Customers' Satisfaction / Personality and Services
Student	: Miss Jareeya Kumuang
Thesis Adviser	: Associate Professor Dr.Kla Tongkow
Level of Study	: Master of Arts (Organization Management)
Faculty	: Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	: 1999

Abstract

The purposes of the study were 1) to determine the customers' satisfaction on the personality and services of the staff of Krung Thai Bank Public Company Limited Branches in Chonburi Province, 2) to make a comparison of the customers' satisfaction according to customers' background, the duration of being customers and branches service and 3) to find a problem and recommendation concerned with personality and services.

The sample consisted of 450 customers, drawn by means of stratified random sampling from 9 branches in Chonburi Province, and then each drawn by the simple random sampling. The instrument used for data collection was a rating scale questionnaire with its reliability of .973. Statistical analysis were done by means of the percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, using SPSS/PC⁺ programs.

The findings of this study were as follows:

1. As a whole, the customers were found to be satisfied with the personality and the services at high level. According to the personality, the customers were satisfied in sequence with the appearance, the intelligence, the character, the will-power, the social and the emotion. After considering the services, the customers were satisfied in sequence with timely, progressive and equitable service.

2. To make a comparison of the customers' satisfaction according to customers' background (sex, educational level, and occupation), the duration of being customers and

branches service. The satisfaction of the overall staff's personality and services of the customers being different occupation and different branches services were different, it was found that branch no.3 customers' satisfaction were lower than those of other branches, excluding no.9 branch. However, after considering the customers' satisfaction toward the staff's personality only, it was found that male customers' satisfaction were more than female customers' and branch no.3 customers' satisfaction were lower than those of other branches, excluding no.7 and no.9 branch. After considering the customers' satisfaction toward the staff's services only, it was found that the other occupation were satisfied more than the government officials/ state enterprise officials and branch no.3 customers' satisfaction were lower than those of other branches, excluding no.5 and no.9 branch and branch no.9 customers' satisfaction were lower than no.2 and no.6 branch.

3. The problems of the staff's personality in sequence : some staff's words were impolite, some were in bad mood with the customers. The recommendation for improvement of the staff's personality from the customers : smiling, greeting the customers and using more polite words. The problems of the staff's services in sequence: services were not equitable, some staff always talk to each other resulting in untimely service. The recommendation for improvement of the staff's services from the customers : to improve equitable and timely service.