50601301 :สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า / กระบวนการให้บริการของธนาคาร

กฤติยา ทองย้ำ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ. 93 หน้า.

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรของลูกค้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม โดยใช้จำนวนประชากร จำนวน 220 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถาม รวมทั้งยังใช้ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำเสนอในรูป ตาราง (Table) ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม

1.พิจารณาด้านความพึงพอใจโดยรวมโดยเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยเมื่อพิจารณาแยกเป็นด้านพบว่าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามมาด้วย ด้านสถานที่ โดยเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยวัดจากประชากรทั้งสิ้น 220

2. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างไปตาม อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ Sig = 0.05 ในส่วนของระดับความพึงพอใจแตกต่างไปตามเพศ กล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ Sig = 0.05

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2551
ลายมือชื่อนักศึกษา .....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

50601301 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORDS : CUSTOMERS' SATISFACTION / BANK SERVICES PROCESS
KITTIYA THONGYAM : THE CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD THE SERVICES OF SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, SONGPHON STREET BRANCH, NAKHON PATHOM. INDEPEN DENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. SUDHAM RATTANCHOT, Ph.D. 93 pp.

The objectives of this independent study were to study the customers' satisfaction toward The services of Siam Commercial Bank Public Company Limited. and to compare the customers' satisfaction toward the bank services on the differences groups of customers' classified by demographic characteristics

This study had interviewed 220 customers' who were considered as the sample through the questionnaires. The frequency, mean, and Standard deviation (S.D) were applied to use in describing the data. Whereas, the one – way ANOVA used in testing hypotheses, and Multiple Linear Regression using in constructing the Model of relationships between independent and dependent variable.

The results of this study were found in 2 categories, as following

1. The overall satisfaction was at the highest level of 4.47. When each aspect of satisfaction was considered, out of 220 surveyed persons, it was found that the employees scored the highest (4.60) and the satisfaction was at the highest level. The service process came second with the score of 4.50 and the highest satisfaction level. Thirdly, the venue received 4.39 scores and a high satisfaction level. Lastly, the products had the score of 4.35 and a high satisfaction level.

2. The hypothesis testing found that the satisfaction levels did not vary in accordance with age, education, career, income and duration during which the surveyed persons shopped there with the statistical significance of 0.05. However, it was found that gender determined different levels of satisfaction, i.e., different genders yielded different satisfaction levels with the statistical significance of 0.05.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009
Student's signature .....
Independent Study Advisor's signature .....