

50601623 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า / ระบบการบริการของธนาคาร

โคมล ปานแจ่ม : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. อาจารย์ที่
ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ. 94 หน้า

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการ
บริการของธนาคาร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามปัจจัย
ส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการตลาด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรสาขาประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ใช้
บริการของธนาคาร จำนวน 200 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการบรรยายทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ และ
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าร้อยละ 29.86 มาใช้บริการ
บริการด้านสินเชื่อ ร้อยละ 38.73 ด้านเงินฝาก ร้อยละ 14.79 มาใช้บริการการประกัน และ
ร้อยละ 16.62 มาใช้บริการอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40-49 ปี การศึกษา
ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ย 5,000 บาท/เดือน หรือต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไป
น้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเครื่องมือ ด้านสถานที่ และ ด้านการให้บริการต้อนรับ
การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและ
ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ความพึง
พอใจด้านการให้บริการต้อนรับและด้านสถานที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านการ
ปฏิบัติงานของพนักงานและด้านเครื่องมือไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านการตลาดที่ต่างกัน ความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการต้อนรับ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และด้านเครื่องมือต่างกันอย่างมีระดับ
นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่ต่างกัน การ
วิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ธนาคารควรรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมาก
ต่อไปและเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุกด้านจาก “ระดับมาก” ให้เป็น “ระดับมากที่สุด”

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

50601623 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : CUSTOMERS' SATISFACTION / BANK SERVICE SYSTEM

KOMOL PANJAM : FACTORS AFFECTING CUSTOMER'S SATISFACTION
TOWARDS SERVICES OF BANK AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
(BAAC) PRACHUAP KIRI KHAN BRANCH, PRACHUAP KIRI KHAN PROVINCE.
INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF.SUTHAM RATTANACHOT, Ph.D. 94 PP.

This research was conducted for studying bank service systems, levels of customers' satisfaction toward bank services, and testing hypothesis on the relation between levels of customers' satisfaction and personal socio- economic statuses of customers' such as gender, age, education, occupation, income, etc. This research had collected the data by questionnaires through 200 samples who were randomly sampling from customers of the Bank. In analyzing the data, frequency, percentage, mean, and standard deviation had been employed to use in describing sample characters and testing hypothesis with one way ANOVA and using scheffe's test for mean pair comparing. This research found that there were 2,130 peoples came to be customer of the bank during 1- 28 February 2009; 29.86 % came to loan service, 38.73% came to account service, 14.79% came to insurance, service and 16.62% came to other services. The 200 peoples had been drawn as sample of the study. Most of them were male with 40-49 years of age having primary education or below. Most of them were working as agriculturists and having average income about 5,000 baht / month or below. The average of customers' satisfaction was in "high" and "high" in every category, such as reception, operation, place and equipment services. To test hypothesis, it was found that education was significantly affecting customers' satisfaction at 0.05, but other hypotheses were not able to accept. It meant that education was only one factor affecting the customers' satisfaction in a way such that education varied inversely with customers' satisfaction.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....