

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร : ศึกษากรณี สาขาบางเลน
จังหวัดนครปฐม

ชื่อผู้เขียน : นายสุรพันธ์ เต็ดขาด

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ธ.ก.ส. สาขาบางเลน เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานกิจการของธนาคาร การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล จากลูกค้าจำนวนรวม 400 คน การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test , F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการพบว่า ประเภทบริการเสริมอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุแห่งความพอใจ/ไม่พอใจในการบริการของลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการ รับผิดชอบต่อตนเอง และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

- 1) เพื่อให้การบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบางเลน ทั้ง 3 ประเภทบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าอย่างกว้างขวาง ผู้บริหารสาขาจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ประเภทการให้บริการ ลูกค้าได้ทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รวมทั้งนำเสนอธนาคารเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ การกู้เงินหรือการฝากเงินให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจเพื่อเปิดบริการให้มากยิ่งขึ้น
- 2) การสร้างปัจจัยลักษณะของธนาคารในด้านความรวดเร็วทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารสาขา จะต้องพัฒนาและปลูกจิตสำนึกของพนักงานในสาขาทุกคนด้วยการสร้างวัฒนธรรมบริการที่ดีต่อลูกค้า

The study was aimed at finding out the customers' satisfaction with the services of the Banglane Branch of the Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives in Nakornprathom Province, including the factors related to their satisfactions, in order to use the research results as a guideline to improve bank's operation. A questionnaire was employed to collect the data from 400 customers. t test and F-test were used to test the hypotheses with the 0.05 level of statistical significance.

The findings are briefly stated as follows :

Satisfaction with bank services. As a whole, the customers were found to be moderately satisfied with the bank services. But when individual services were considered separately, it was found that additional types of services were quite satisfactory while the credit service and the deposit service were moderately satisfactory.

The factors found to be significantly related to the bank customer's satisfaction were sex, age, education of the customers and the bank's giving importance to causal factors of the customer's satisfaction or dissatisfaction, and the general characteristics of the bank, i.e., speed, punctuality readiness in providing services, service employees knowing their role, and equal treatment given to customers were all found to be significantly related to the satisfaction of the bank services.

The following recommendations were made :

1. For the three types of service at Banglane Branch to be greatly satisfying to the customers, the branch manager must set some public relations strategy to make the customers learn about these services clearly and thoroughly, and to advertise new products of the banks, such as credit extension or types of deposit that are in line with the economic situation.

2. The bank should make improvements in speed, readiness in providing services, and equal treatment, tidiness and cleanliness of the office building, as all these affect the customer's satisfaction with the services. The branch manager must develop the service-mindedness in all the bank employees by creating a good service culture.