

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาระณี สาขาบางเลน
จังหวัดนครปฐม

ชื่อผู้เขียน : นายสุรพันธ์ เต็ดขาด

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ธ.ก.ส. สาขาบางเลน เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล จากลูกค้าจำนวนรวม 400 คน การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test , F -test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคาร โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของการให้บริการพบว่าประเภทบริการเสริมอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ส่วนประเภทบริการเงินกู้ ประเภทบริการเงินฝาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

- ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา การให้ความสำคัญของปัจจัยเหตุแห่งความพอใจ/ไม่พอใจในการบริการของลูกค้า และปัจจัยลักษณะทั่วไปของธนาคาร ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการ รัฐบาลตนเอง และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

1) เพื่อให้การบริการของ ธ.ก.ส. สาขาบางเลน ทั้ง 3 ประเภทบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าอย่างกว้างขวาง ผู้บริหารสาขาจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ประเภทการให้บริการ ลูกค้าได้ทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รวมทั้งนำเสนอธนาคาร

T 128941

(4)

เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ การกู้เงินหรือการฝากเงินให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจเพื่อเปิดบริการให้มากยิ่งขึ้น

2) การสร้างปัจจัยลักษณะของธนาคารในด้านความรวดเร็วทันเวลา ความพร้อมในการให้บริการ และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดของอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารสาขา จะต้องพัฒนาและปลูกจิตสำนึกของพนักงานในสาขาทุกคนด้วยการสร้างวัฒนธรรมบริการที่ดีต่อลูกค้า