

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บัณฑิตครุศึกษาศาการกสิกรไทย ในจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการบัณฑิตครุศึกษาศาการกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิต ครุศึกษาศาการกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำของบัณฑิตครุศึกษาศาการ กสิกรไทยในจังหวัดลพบุรีจาก 6 สาขา ได้แก่ สาขาถนนสระสูงระงครามลพบุรี สาขา วงเวียนสระแก้วลพบุรี สาขาบึงชี สาขาโคกสำโรง สาขาหนองม่วง และสาขาลำน้ำรายณ์ จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และมีค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.8333 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way Analysis of variance) และไคส์สแควร์ (chi - square)

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัณฑิตครุศึกษาศาการกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี ของ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ด้านการดูแลรักษาสิ่งมีค่า ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านการให้ความสะดวกสบาย ด้านการเรียกเก็บเงิน ด้านการบริการ นอกเหนือเป็นพิเศษและการรับคำสั่งซื้อส่วนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการบัณฑิต ครุศึกษาศาการกสิกรไทยในจังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านระดับ การศึกษา

This research has objectives to 1) study level of satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users in Lop Buri Province 2) compare their level of satisfaction as classified by personal factors, and 3) study the relationship between the personal factor and the satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users in Lop Buri Province.

The sample obtained by Yamane random sampling used consisted of 400 Thai Farmer Bank credit card users from 6 branches in Lop Buri Province, namely Surasongkram Lop Buri Branch, Srakaeo Traffic Circle Lop Buri Branch, Big C Branch, Khoksamrong Branch, Nongmuang Branch, and Lamnarai Branch. The instrument used was a set of questionnaires designed by the researcher and approved by 5 experts with reliability of 0.8333. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (S.D.), F-test, T-test, and chi 4 square.

The findings indicated that :

1. The satisfaction of the Kasikorn Bank credit card users, in Lop Buri Province in 8 aspects overall was rated at the highest level. When considering each aspect: the satisfaction of the users was rated at the highest level; however, the satisfaction of counseling aspect, taking good care of valuables, setting a service charge, providing convenience, money collection, extra service, urgent placing an order, and providing information were rated at a high level.

2. regarding the comparison of the different satisfaction of the credit card users mentioned above as classified by gender, occupation, it was found to be different at a .05 level of statistical insignificance; when classified by age, marital status, education level, length of working, and monthly income, it was found to be different at a .05 level of statistical significance.

3. in regard to the relationship between the users' satisfaction and personal factors of the respondents in 8 aspects, it was found that gender, age, marital status, length of working, occupation and monthly income related at a .05 level of statistical insignificance, but related at a .05 level of statistical significance in education level.