

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	ความพึงพอใจของลูกค้า / การให้บริการของธนาคาร
ชื่อนักศึกษา	นवलอนงค์ วิเชียร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	พ.ต.อ. ดร.จักรกฤษ สิงห์ศิลารักษ์
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2549

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ปี 2548 จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ รายได้และประเภทบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

ธนาคารมากกว่าอายุ 21-30 ปี อายุ 31 -40 ปี อายุ 41-50 ปี และลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าระดับปริญญาตรี ลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าที่มีอาชีพกิจการส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร มากกว่าอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท

SPU CHONBURI

Thesis Title	Customers' Satisfaction Toward the Services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Bangpakong Branch, Chachoengsao Province
Keyword	Customers' Satisfaction / Bank Service
Student	Nuananong Wichien
Thesis Advisor	Pol.Col.Dr.Jakkrit Singhsilarak
Level of Study	Master of Public Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2006

ABSTRACT

The purposes of the study were to investigate the level of customers' satisfaction toward the services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Bangpakong branch, Chachoengsao Province and to compare the level of customers' satisfaction toward the services of Krung Thai Bank Public Company Limited. The sample in the study was classified by sex, age, education, occupation, salary and type of services. The sample was 398 customers contacting Krung Thai Bank Public Company Limited, Bangpakong branch in 2005. The instrument used for data collection was the five-point rating scale questionnaire. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, *t* test and one-way analysis of variance (one-way ANOVA).

Findings

1. The customers' satisfaction toward the services of the Krung Thai Bank Public Company Limited was at the high level.
2. The customers' satisfaction toward the services of the Krung Thai Bank Public Company Limited as a whole and in each aspect classified by of sex, salary and type of services

was nonsignificant different but age, education and occupation were statistically significant different ($p < .05$). The satisfaction toward the services of Krung Thai Bank Public Company Limited of customers whose age not over 20 years was more than customers whose age was 21-30 years, 31-40 years and 41-50 years. The satisfaction of customers whose age over 50 years was also more than customers whose age was 21-30 years and 31-40 years. The satisfaction of customers whose educational level lower than bachelor degree was more than customers whose educational level was bachelor degree. The satisfaction of student customers was more than customers who were government officers or state enterprise officers. The satisfaction of customers whose occupation was private enterprise officer/merchant, student and unemployed was more than employee/staff.