

ชื่อภาคนิพนธ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย . นางโสภารรณ ทองแถม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ.ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกโร (2) คร. ไพจิตร วิบูลย์ธนสาร (3) คร. ปนัดดา อี่ยมสกุล
ปีการศึกษา 2549 จำนวน 169 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายพิธีการสินเชื่อ และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายพิธีการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าที และ ค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.63 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.15 สมรส ร้อยละ 41.19 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.39 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.28 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.99 เป็นลูกค้า 2-4 ปี ร้อยละ 33.13 มีพฤติกรรมการใช้บริการ คือ ใช้บริการเวลา 8.30 - 10.00 น. ร้อยละ 30.15 ใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 56.42 ถูกกำหนดให้ใช้บริการ ร้อยละ 54.33 (2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ สถานที่ประกอบการ ($\bar{X}=3.69$) งานพิธีการสินเชื่อ ($\bar{X}=3.69$) ภาพพจน์ของธนาคาร ($\bar{X}=3.61$) ขั้นตอน ในการบริการ ($\bar{X}=3.61$) และ คุณลักษณะพนักงาน ($\bar{X}=3.59$) (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายพิธีการสินเชื่อของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Term Paper Title User's Satisfaction with the Credit Operation Department Services of Krung Thai Bank Public Company Limited, Head office

Researcher Mrs. Sopawan Thangaim. Master of Business Administration. (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors :(1)Assoc. Prof. Chatrachai Loirittiwuttikrai (2) Dr.Paijit Wiboonthanasarn (3) Dr.Panadda Yimsakul. Academic year : 2006. 169 pp.
Keywords: satisfaction, user service, credit operation department.

ABSTRACT

The objectives of this research were to study user's behavior users in using services of Credit Operation Department, to study the satisfaction of users with the services of the credit operation department and to compare their satisfaction with the services of the credit operation department according to the demographic characteristic. The sample were 335 users. The tool was a questionnaire. Data were analyzed by computer program for percent, mean, standard deviation, t-test and F test .

The result of research were as follows : (1) most of the users were female 54.63 % , age between 31-40 years 30.15%, married 41.19%, bachelor degree 42.39%, private business 34.28%, average income more than 40,000 baht a month, used the service between 2-4 years 33.13%. Their behaviors in using service were from 8.30 -10.00 am., 30-15%, used the service 1 – 2 times a month 56.42%, be required to use the service 54.33% (2) The users were satisfied with the services at high level ($\bar{X} = 3.65$) in overall. Considering in each aspect found that they were satisfied with every aspect at high level which were place ($\bar{X} = 3.69$), the ritual of the credit ($\bar{X} = 3.69$) bank image ($\bar{X} = 3.61$) steps of the services ($\bar{X} = 3.61$) and the office workers' characteristics ($\bar{X} = 3.59$). (3) Comparing the users' satisfaction with the services of the credit operation department according to the demographic characteristics found that according to ages, professions and income, in overall and in 5 aspects there were significantly different at statistic level of .01 .