

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร

ผู้วิจัย นางสาวประภัสสร ชนะโสธร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ศ.ดร. เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์  
(2) รศ. ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกโร (3) ผศ. รุศกแก้ว ศรีสด ปีการศึกษา 2549 จำนวน 101 หน้า  
คำสำคัญ ความพึงพอใจ ธุรกิจการเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาครและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
การให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน  
ด้านอาคารและสถานที่และ ด้านภาพพจน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส.  
สาขาสมุทรสาคร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่า  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาสมุทรสาคร  
4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจการเงิน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารและสถานที่ของธนาคาร ด้านภาพ  
พจน์และด้านบริการสินเชื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสมุทรสาคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ  
สมรส และ ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย  
สำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของ ธ.ก.ส.  
สาขาสมุทรสาครโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**Term Paper title** Customers' Satisfaction with Services of the Bank for / Agriculture and Agricultural Cooperatives, Branch of Samut Sakhon.

**Researcher** Miss Prapatsorn Thanasothon. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term Paper advisors: (1) Prof. Dr. Raywat Chatreewisit (2) Assoc. Prof. Chatchai Roywutikai (3) Asst. Prof. Taskeow Srisod Academic year : 2006. 101 pp.  
Keywords: satisfaction, financial transaction, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

### **Abstract**

The purposes of this research were to study customers' satisfaction with services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, branch of Samut Sakhon and to compare the level of satisfaction with the bank services in four aspects, which were financial transaction, service provision of staff, places, and image. The sample were 250 customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, branch of Samut Sakhon. The instrument was a questionnaire. The data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance.

Results were as follows: (1) Consumers' satisfaction with services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, branch of Samut Sakhon in four aspects, which were as financial transaction, service provision of staff, places, and image was at a high level. (2) Comparison of consumers' satisfaction with services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, branch of Samut Sakhon were found that the level of customers' satisfaction with different sex, marriage and education level were not statistical significance different. The sample with different career, and monthly income had the level of satisfaction in overall significant difference at statistic level of 0.05.