

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสิน
เขตบางแค

ผู้วิจัย นายคณาภูมิ เทียงกมล ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) รศ.สมจิตร ล้วนจำเริญ 2) ดร.กานดา ไทพณิชย์
3) ดร.จรรยา กลิ่นจันทร์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 95 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ บริการเคาน์เตอร์
ธนาคารออมสิน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่
เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแคและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและ
บริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการ
วิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร
ออมสินเขตบางแค ด้านสถานที่ ด้านระยะเวลาในการบริการและ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ผล
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบาง
แค จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริกาที่มีเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ลายมือชื่อนักศึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. 2. 3.

Term paper title: The Users' Satisfaction on Payments at the Counter Services of Government Savings Banks at Bangkae District

Researcher: Mr.Kanavut Tiangkamol. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Assoc. Prof. Somchit Luanchamloen 2) Dr. Kanda Taipanich 3) Dr. Jariya Klinjan. Academic year: 2009. 95 pp. Keywords: Satisfaction, counter services, Government Savings Banks

Abstract

This study aimed to study the users' satisfactions on payments at the counter services of Government Savings Banks at Bangkae District, and to compare the users' satisfactions on payments at the counter services of Government Savings Banks at Bangkae District, classified by sex, age, education level, career, and monthly income. The 219 samples were used in this study. The questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed to obtain frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of the research showed that the users' satisfactions on payments at the counter services of Government Savings Banks at Bangkae District was at high level in aspects of place, service time, and convenience. The comparison results of the service user in Bangkae district, classified by sex, age, education level, career, and monthly income showed that the service user with different sex, age, education level, career, and monthly income had satisfaction of bill payment services with no statistical difference.

Student's signature *kanavut tiangkamol*
Term paper advisors' signature 1. *[Signature]* 2. *[Signature]* 3. *[Signature]*