

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตร สาขาคลองขลุง จ.กำแพงเพชร

ผู้จัดทำ : นายสัตยุชัย วงษ์ฝั้น

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ

หลักสูตร : หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : พฤษภาคม 2550

จำนวนหน้า : 54 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า กับทางธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลองขลุง จ.กำแพงเพชร รวมถึงปัญหาและความต้องการอื่นๆ ของลูกค้า เมื่อเข้ามาใช้บริการกับทางธนาคาร ตลอดจนสิ่งที่ควรปรับปรุงของทางธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการพัฒนาการตลาดเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าใช้บริการกับทางธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถนำไปพัฒนาบุคลากรในธนาคารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้นได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลองขลุง จ.กำแพงเพชร จำนวน 386 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 – 69 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการกับ ธ.ก.ส. มาเป็นระยะเวลา 6 - 15 ปี โดยมาใช้บริการกับ ธ.ก.ส. 1 ครั้งต่อเดือน ซึ่งเลือกใช้บริการประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลองขลุง จ.กำแพงเพชร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านกายภาพของธนาคาร ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสถานที่ และพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการบริการของธนาคาร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการขาย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ด้านการบริการควรมีการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจให้มากขึ้น ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับอย่างครบถ้วน และควรมีการศึกษาแนวทางปรับปรุงระบบการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการของลูกค้าในอนาคต

PAYAP UNIVERSITY