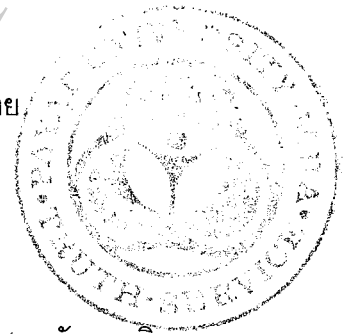


## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฮอด จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	ปิ่นไพร อืดต่อกัน
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธีรลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	กันยายน 2009
จำนวนหน้า	45 หน้า
คำสำคัญ	ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความพึงพอใจ สถาบันการเงิน



## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฮอด จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ อาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้รวบรวมมาวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 ตัวแปร (t-test)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรจำนวน มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการด้านบัญชีออมทรัพย์

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานแสดงออกอย่างเป็นมิตร เป็นกันเองกับลูกค้า การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย ความน่าเชื่อถือของพนักงานที่ให้บริการ พนักงานมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานให้เกียรติลูกค้าเห็นว่าลูกค้าคือคนสำคัญ ความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อการให้บริการของพนักงาน และลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการในการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมีชื่อเสียงของธนาคาร และ บริการด้านบริการฝาก – ถอน ปัจจัยด้านราคา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ค่าเบี้ยประกันชีวิตกลุ่ม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคารในการมาใช้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การแถมเสื้อเมื่อทำ พรบ.รถยนต์ ปัจจัยด้านกระบวนการในการบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการง่าย สะดวกต่อการรับบริการ สามารถให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ภายใน 3 นาทีต่อ 1 รายการ ได้รับใบโอนหรือสลิปทันทีที่ได้ใช้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความสว่างในอาคารสำนักงาน ความสะอาดของอาคาร สถานที่

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรแตกต่างกันจำแนกตามเพศ ส่วนผลการศึกษาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการในการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ นั้น ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ