

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการนาคาร โรงเรียน  
วัดธรรมจริยาภิรมย์ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางสาวสุนทรี ภูมิชัยสุวรรณ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.รวิพร คุญเจริญไพศาล

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการนาคาร โรงเรียนวัดธรรมจริยาภิรมย์ใน  
จังหวัดสมุทรสาคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้า จำนวน 300 ราย และนำ  
ข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม  
ทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์เฉลี่ยในระดับ  
มาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ทุกคนต้องปิดบัญชีเมื่อจบจาก  
การศึกษาหรือลาออก มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ บริการฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ ด้านราคา  
มีระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่  
ได้รับเมื่อเทียบกับธนาคารทั่วไป มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การบริการรับฝาก-ถอนเงินขึ้นต่ำครั้งละ  
1 บาท ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางโดยมีความพึง  
พอใจสูงสุด คือ เวลาทำการ (ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียนและกลางวันตอนพักเที่ยง) มีความพึงพอใจต่ำสุด  
คือ ช่องให้บริการหน้าเคาน์เตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับ  
ความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายประกาศ และป้าย  
แนะนำการบริการชัดเจน มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการจัดนิทรรศการ/จัดสถานที่ในการ  
ประชาสัมพันธ์นาคารโรงเรียน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับ  
มากโดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีความพึงพอใจต่ำสุด  
คือ พนักงานกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของ

โครงการธนาคารโรงเรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการฝาก-ถอน มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีกล่องบริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม ตามแนวคิดส่วนประสมการตลาด พบว่าไม่เหมาะสมมากที่สุดในปัจจุบันด้านกระบวนการให้บริการ คือ ระยะเวลาที่รอคอยเพื่อใช้บริการ รองลงมาในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโครงการธนาคารโรงเรียน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่นั่งรอเมื่อมาใช้บริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ ฝาก-ถอน การเปิดบัญชีและปิดบัญชี ตามลำดับ

<b>Independent Study Title</b>	Customer Satisfaction Towards Wattamajariyapirom School- based Banking in Samut Sakhon Province
<b>Author</b>	Mrs. Suntari Phumchaisuwan
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Dr.Rawiporn Koojaroenpaisan

## **ABSTRACT**

The study of customer satisfaction towards Wat Dhammar Jariyapirom School-based Banking in Samut Sakhon province used data collected by questionnaires distributed to 300 customers. The data, then, was analyzed by descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of this study showed that the respondents rated their satisfaction towards the overall marketing mix factors at a moderate level. For Product factor, they averagely rated their satisfaction at a high level, of which the highest satisfaction was referred to the requirement for closing an account at the time of graduation or resignation and the lowest satisfaction was referred to the unlimited time to deposit or withdraw money at the bank in a day. For Price factor, they averagely rated their satisfaction at moderate level, of which the highest satisfaction was the saving interest rate in compare with the rate as defined by other banks and the lowest satisfaction was referred to the minimum amount of depositing or withdrawing money at 1 Baht. For Place factor, they averagely rated their satisfaction at moderate level, of which the highest satisfaction was referred to the working hours (in the morning before the class starts and during lunch break) and the lowest satisfaction was referred to the sufficient service counters to serve customers. For Promotion factor, their averagely rated their satisfaction at moderate level, of which the highest satisfaction was the clear signboard and service announcement and the lowest satisfaction was the availability of exhibition/space to promote the school-based banking. For People factor, they

averagely rated their satisfaction at high level, of which the highest satisfaction was referred to the polite, clean and neat dressing style of service officers and the lowest satisfaction was referred to the enthusiasm and attendance of officers in serving customers. For Physical evidence factor, they averagely rated their satisfaction at high level, of which the highest satisfaction was referred to the well-proportioned interior decoration and the lowest satisfaction was referred to the facilities such as chairs, newspapers, and drinking water, provided to customers while they were waiting for services. For Process factor, they averagely rated their satisfaction at moderate level, of which the highest satisfaction was referred to the convenience in taking deposit-withdraw services and the lowest satisfaction was referred to the availability of comment and complaint box.

Concerning on problems and suggestions obtained from respondents under the concept of marketing mix factors, it was found that these respondents agreed that the practices found in all factors were inappropriate. Hereafter were respectively shown the inappropriate marketing mix factors: Process factor as for the time waiting for services, Physical evidence factor as for the facilities such as chairs, newspapers and drinking water provided to customers while they were waiting for services, and Process factor as for the rapid processes for depositing-withdrawing and opening new account and closing account.