

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุทธานี พรวิฒนานนท์

ศึกษาสาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ บรรเทิงสุข	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์จรินทร์ สกฤถาวร	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ชัยนาถ นาคนุปมา	กรรมการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคาร จำนวน 220 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาคได้เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างลูกค้าเพศชายและลูกค้าเพศหญิงพบว่า

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพต่างๆ ต่อการใช้บริการของธนาคารในด้านสถานที่ ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Independent Study Title	Customers' Satisfaction Regarding the Services Provided by the Thai Military Bank Public Company Limited, Huaykaew Branch, Chiang Mai Province	
Author	Miss Suttanee Pornwatananon	
M.Ed.	Educational Psychology and Guidance	
Examining Committee	Asst. Prof. Dr. Sawas Bunturungsook	Chairman
	Assoc. Prof. Charin Sakultaworn	Member
	Assoc. Prof. Chainart Nakbubpha	Member

Abstract

The purposes of this study were to study and compare the customer's satisfaction regarding the services provided by The Thai Military Bank Public Company Limited, Huaykaew Branch, Chaing Mai Province. The sample consisted of 220 customers at Huaykaew Branch. The information was collected using a questionnaire. The reliability by Cronbach's Alpha Coefficient was 0.96. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The results were as follows :

1. The customers were satisfied with the service at medium level.
2. With regard to the interest rate and promotional gifts, it was found that the customers' satisfaction between male and female customers was significantly different with a statistical significance of .05
3. According to the premises and personnel, it was found that the customers' satisfaction was significantly different with a statistical significance of .01 and regarding the technology employed the significant difference was 05.