



ณัฐยา การีกลิ่น. (2548). การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี,
ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ
การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้
บริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอ
ใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิด
เห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคลของลูกค้า 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า 7) เพื่อหาความสัมพันธ์
ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้
รวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way
ANOVA) ด้วยค่า F-test การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความ
สัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ χ^2 และการหาความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment
correlation coefficient)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้ามีระดับ
ความคิดเห็นต่อการจัดการในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุมมี
ระดับความคิดเห็นมาก รองลงมาเป็นด้านการประสานงาน ซึ่งลูกค้ามีระดับความคิดเห็นปานกลาง

2. ลูกค้านาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ เพราะมีสาขาอยู่ใกล้บ้านและประเภทของการบริการที่ใช้คือ บริการฝากเงิน

3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งลูกค้ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินด้านการวางแผนแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมแตกต่างกัน และส่วนลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า อายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน ส่วนการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทของการบริการธนาคารออมสิน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยากับระดับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงถึงปานกลาง ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงต่ำ



Nataya Kareeklin. (2005). **The Management of Phranakhoon Si Ayutthaya Province Branches of the Government Savings Bank that Affects Customers' Behavior and Satisfaction.** Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management). Phranakhoon Si Ayutthaya : Graduate School, Phranakhoon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Associate Professor Dr. Aphinan Chantaneer and Dr. U-sanee Sudharmabhorn.

ABSTRACT

The research aims to: 1) examine levels of customers' opinions on the management of Phranakhoon Si Ayutthaya province branches of the Government Savings Bank; 2) study customers' behavior in using the service of the Bank; 3) investigate satisfaction levels of customers; 4) compare levels of customers' opinions on the management of the Bank, categorized by their personal factors; 5) compare the satisfaction levels of customers of the Bank, categorized by their personal factors; 6) examine the relationship between the customers' personal factors and their service use behavior; and 7) study the relationship between levels of customers' opinions on the management of the Bank and the satisfaction levels of the customers. Data were gathered from 400 customers, and analyzed using SPSS with descriptive statistics: frequency, percentage, means, and standard deviation. Differences were compared using t-test. One-way ANOVA was analyzed using F-test. Minimum significant pairwise mean differences were tested by the LSD. Also, the relationship was tested and determined with a chi-square test and Pearson's product-moment correlation coefficient.

Findings indicated that:

1. The customers' opinions on the management of Phranakhoon Si Ayutthaya province branches of the Government Savings Bank were at the high level in terms of planning, organizing, and controlling. Their opinions on the bank's coordination were at the moderate level.

2. The customers of Phranakhoon Si Ayutthaya province branches of the Government Savings Bank used the bank services due to the fact that those branches were located nearby. The service used was deposit service.



3. The satisfaction levels of the customers were high in terms of the bank's personnel and facilities. Their levels of satisfaction towards the bank's public relations and information technology were moderate.

4. The comparison of levels of customers' opinions on the management of the Bank, categorized by their personal factors, indicated that differences in age and incomes resulted in differences in the levels of customers' opinions on the management of the Bank in the aspect of planning. Differences in the customers' levels of education resulted in difference in the levels of customers' opinions on the management of the Bank in the aspects of coordination and controlling. Difference in the customers' occupations resulted in difference in the levels of customers' opinions on the management of the Bank.

5. The comparison of satisfaction levels of the customers, categorized by their personal factors, showed that difference in the customers' occupations resulted in difference in their satisfaction levels. Difference in the customers' status resulted in difference in their satisfaction levels in terms of the bank's personnel.

6. The examination of the relationship between the customers' personal factors and their service use behavior indicated that their age, education, and occupations related to the reasons for choosing services of the Bank. Education and occupations also related to the decision to choose types of services offered by the Bank.

7. The study of relationship between levels of customers' opinions on the management of the Bank and their satisfaction levels showed that the bank's planning, organizing, coordinating, and controlling related to the customers' satisfaction towards the bank's personnel and facilities at a high to moderate level. The bank's public relations and information technology related to the customers' satisfaction at a moderate to low level.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.จิรภา แสนเกษม กรรมการบริหารหลักสูตร และดร.สวัสดี เพชร โชติวงศ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณลูกค้ำธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปรិณญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ณัฐยา การีกถิ่น