



ดวงตะวัน พงษ์รูป. (2549). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม :
ดร. อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์, ดร. จิรภา แสนเกษม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test LSD ไคสแควร์ และ Correlation ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าใช้บริการประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เพราะธนาคารเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง มาใช้บริการด้านเงินฝาก เป็นลูกค้าน้อยกว่า 3 ปี ชอบใช้บริการที่สาขา
2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความประทับใจในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับความพึงพอใจมาก
3. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. ประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร และสถานที่ชอบใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในแต่ละด้านแตกต่างกัน
5. เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร



Duangtawan Pong-roup. (2006). **Customers' Service Use Behavior and Satisfaction towards the Service of Siam Commercial Bank PCL. in Phranakhon Si Ayutthaya Province.**

A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management).

Phranakhon Si Ayutthaya: Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat

University. Advisory Committee: Dr. Utsanee Suthammapon, Dr. Jirapa Saenkasem.

ABSTRACT

This research aims to examine customers' service use behavior and their satisfaction levels towards the service of Siam Commercial Bank PCL.; compare the customers' satisfaction levels towards the service of Siam Commercial Bank PCL, categorized by the their personal factors; compare the customers' satisfaction levels towards the service of Siam Commercial Bank PCL, categorized by their service use behavior; and study the relationship between the customers' personal factors and their behavior in using the service of Siam Commercial Bank PCL. The sample group consisted of 400 customers of Siam Commercial Bank PCL in Phranakhon Si Ayutthaya Province. It was statistically analyzed with percentages, frequencies, t-test, F-test, LSD, chi-square analysis and correlation. Findings indicated that :

1. The customers had their savings accounts at Siam Commercial Bank PCL due to the good reputation and reliability of the bank. They did not use the service more than three times. Money depositing was the service mostly used. Their custom period was less than three years. The customers preferred to use the service at the bank branches.
2. The customers' satisfaction towards service quality and good impression of the service were at the highest level, where as their satisfaction levels towards services provided, promptness of service, prices, and marketing promotion were high.
3. The difference in the customers' gender, ages, education backgrounds, and average monthly incomes resulted in the difference in their satisfaction levels towards the service of Siam Commercial Bank PCL.
4. The difference in the customers' choices of deposit accounts, reasons for their use of the service, frequencies of their use of the service, custom periods, and places that the service was used resulted in the difference in their satisfaction levels towards the service of Siam Commercial Bank PCL.
5. The customers' gender, ages, education backgrounds, status, occupations and average monthly incomes related to their service use behavior.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.จิรภา แสนเกษม กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. อภินันท์ จันตะนี กรรมการบริหารหลักสูตร และดร.สวัสดิ์ เพชรโชติวงศ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ดวงตะวัน พงษ์รูป