



วิสูตร จันทร์เกษม. (2550). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรม อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.จิรภา แสนเกษม.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา, โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้าเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านอัตราดอกเบี้ยและราคาค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากรของธนาคาร และด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับ ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้อง ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ลูกค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้า กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและให้การช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.จิรภา แสนเกษม และรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษา และกรรมการที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขภาคนิพนธ์ ทำให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ผู้ให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว จันท์เกษม ทุกท่านที่ส่งเสริมสนับสนุน ดูแลและให้กำลังใจ ผลักดันให้มีมานะอดทน ทำให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วิสูตร จันท์เกษม