

วิชาญา เมืองพิล. (2551). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะณี , ดร.บุญเสริม นาคภิบาล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า 2) ศึกษา
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ 3) เปรียบเทียบระดับความ
พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำแนกตาม
พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าธนาคารธนชาติ
จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอยุธยาพาร์ค และสาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน โดยมา
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test, F-test
และ χ^2 ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ ส่วนใหญ่ให้บริการประเภทเงินฝาก
ธนาคารแบบบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ
ความถี่ในการใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง ประเภทของบริการที่ใช้ คือ ด้านเงินฝาก ระยะเวลาที่เป็น
ลูกค้าของธนาคารน้อยกว่า 3 ปี และช่องทางการใช้บริการธนาคาร คือ ให้บริการที่สาขา

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ ด้านความประทับใจในการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้าน
ผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารธนชาติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทเงินฝากธนาคาร เหตุผลที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่
ใช้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร และช่องทางการใช้บริการธนาคาร มีระดับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของธนาคารธนชาติ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารธนชาติ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Witchayada Muangpil. (2008). **Behavior When Using the Services and Satisfaction of Customers at Thanachart Bank Public Company Limited in Phranakhon Si Ayutthaya.** Master's Thesis for MBA (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Associate Professor Dr. Aphinan Chantanee, Dr.Boonserm Narkpibarn.

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study the customers' behavior of using the services; 2) investigate the customers' satisfaction levels with the services provided by Thanachart Bank; 3) compare the customers' levels of satisfaction with the services provided by Thanachart Bank classified by their personal factors; 4) compare the customers' levels of satisfaction with the services provided by Thanachart Bank classified by their behaviors of using the services; 5) explore the relationship between the customers' personal factors and their behavior of using the services. The samples were 384 customers of Thanachart Bank, Ayutthaya Park Sub-branch and Phranakhon Si Ayutthaya Branch. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and the Chi square test. The findings indicated the following :

1. Most customers used the deposit service with economizing accounts because they had confidence in the Bank. They came to the Bank about three times a month. They had been the Bank's customers for at least 3 years. Finally, the channel of using the services was at branches.
2. The customers were satisfied with the services, in terms of impression received from the services, at the highest level. They were also satisfied with the services regarding types of services. quality, quick service, service charges, marketing promotion, and product at a high level.
3. Differences in the customers' age, educational background, status, and occupation affected differences in their satisfaction with the services with a statistically significant level of .05.
4. Differences in the customers' type of account, reason for using the services, type of services, duration of being customers, and channel of using the services yielded differences in their satisfaction with the Bank services with a statistically significant level of .05.
5. The customers' personal factors related to their behavior of using the services at Thanachart Bank with a statistically significant level of .05.