

การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นวกรณ์ สิ้นธุ์แก้ว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มิถุนายน 2552

การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นวกรณ์ สิ้นธุ์แก้ว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
มิถุนายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE MANAGEMENT AND SATISFACTION OF CUSTOMERS REGARDING  
BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED  
IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

NAWAKORN SINKAEW

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in General Management  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

June 2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้า
	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย	นายนวนกรณ์ ลินธุ์แก้ว
สาขา	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ

---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ศิริมณี จรรยา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง)

.....กรรมการ

(ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ)

.....กรรมการ

(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

.....อธิการบดี

(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

มิถุนายน 2552

นวกกรณ์ ดินฐ์แก้ว. (2552). การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการทั่วไป).  
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ถ้ายอง ปลั่งกลาง, ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการวางแผน ด้านการอำนวยความสะดวก
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านอาคารสถานที่ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
3. ลูกค้าที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ สถานภาพสมรส และประเภทที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Nawakorn Sinkaew. (2009). **The Management and Satisfaction of Customers regarding Bank of Ayudhya Public Company Limited in Phranakorn Si Ayutthaya Province.**  
A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakorn Si Ayutthaya : Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Associate Professor Lamyong Plangklang, Dr. Pathompong Suphalert.

## **ABSTRACT**

This study aimed to : 1) examine customers' opinion of the management of the Bank of Ayudhaya; 2) investigate customers' satisfaction regarding the services of the Bank of Ayudhaya; 3) compare customers' levels of opinion regarding the management of the Bank of Ayudhaya and levels of satisfaction regarding the services of the Bank of Ayudhaya categorized by personal factors; 4) determine a relationship between customers' levels of opinion of the management and their levels of satisfaction regarding the service provided by the Bank. The data was gathered from 398 customers. Statistical analysis was performed in term of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's correlation coefficient. The findings were as follows:

1. The customers' opinion of the Bank was high when it was considered as a whole. When it was considered individually, it was also high terms of quality control, planning, administration, and organizing

2. The customers' satisfaction with the service provided by the Bank was the highest when it was considered as a whole. When it was viewed individually, it was also its highest regarding staff, equipment, and facilities. The customers were also highly satisfied the Bank's service procedure.

3. Difference in the customers' sex, age, educational background, occupation, marital status, and type of service receive did not yield any different in their level of opinion and satisfaction with the management of the Bank. Difference in the customers' income yielded differences in their level of opinion of the management and satisfaction with the Bank with a statistically significant level of .05

4. The customers' level of opinion on the management of the Bank related to their satisfaction level with the services with a statistically significant level of .05

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง อาจารย์ที่ปรึกษาและ ดร.ปฐมพงศ์ สุขเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ศิริมณี จรรยา ประธานคุมสอบ และ ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาเสียสละเวลา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณลูกค้าทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือ ตลอดจนงานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณน้า ขอขอบคุณพี่ น้องและเพื่อน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นวกรณ์ ลินธุ์แก้ว