

พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กฤษฎา มีโกศล

ค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรกฎาคม 2557

พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กฤษฎา มีโกศล

การค้นคว้านี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรกฎาคม 2557

BEHAVIOR AND ROYALTY OF CUSTOMERS USING SERVICES OF TISCO BANK
PUBLIC COMPANY LIMITED, CASE STUDY :
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA BRANCH

KRITSADA MEEPHOKEE

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

July 2014

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด

(มหาชน) วิทยาลัยศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดย กฤษฎา มีโกศล

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กิติมา ทามาลี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ศิริมณี จรรยา)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ

(ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....รักษาราชการแทนอธิการบดี

(อาจารย์ ดร.เกษม บำรุงเวช)

กรกฎาคม พ.ศ. 2557

กฤษฎา มีโกศล. (2557). พฤติกรรมและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด
 (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
 อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร. กิติมา ทามาดี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ลูกค้าธนาคารทิสโก้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลรามะสัก อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 31-40 ปี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสถานภาพสมรส พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีรูปแบบการให้บริการของธนาคารคือ บริการด้านสินเชื่อ เงินกู้และกองทุน เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 - 2 ครั้ง และใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา 12.31-16.00 น. และความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร ด้านราคาต่อการให้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ลูกค้าที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร ด้านราคาต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการของธนาคารต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร ด้านราคาต่อการให้บริการ แตกต่างกัน และ ลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารโดยเฉลี่ยต่อเดือน และใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร แตกต่างกัน

Kritsada Meephokee. (2014). **Behavior and Royalty of Customers Using Services of TISCO Bank Public Company Limited, Case Study: Phranakhon Si Ayutthaya Branch.** An Independent Study, M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Kittima Tamalee.

ABSTRACT

This research aimed to 1) study personal factors, behavior of using services and opinions of customers towards loyalty of using services of TISCO Bank Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya branch, and 2) compare customers' opinions towards loyalty of using services of TISCO Bank Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya branch. The samples were 360 customers. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test by setting the significant level of .05.

The findings showed that : 1) Most people lived in the area of Rammasak Sub-district Municipality, Pho Thong district, Angthong province. They were male, aged 31-40 years and married. They were employees/staff of private sectors. Their monthly incomes were 20,001 – 30,000 baht. Their education backgrounds were bachelor degrees. The popular services were credits, loans and funds because the interests were lower than other companies. They used the services at the bank 1-2 times a month during 12.31 – 16.00 p.m. As a whole, the opinions of customers towards loyalty of using services of the repeat and prices of services were at a high level. The long term relationship with the bank was at a moderate level. And 2) The differences of ages, monthly incomes, and marital status of customers affected the loyalty of using services of the repeat and prices of services at different levels. The different models of using services affected loyalty of using services of the repeat and prices of services at different levels. The different frequencies and periods of using services at the bank affected loyalty of using services at different levels.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร. กิติมา ทามาลี และกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบคุณลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น และเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจ พร้อมทั้งความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือมาโดยตลอด จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษา จนกระทั่งการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นรูปเล่ม จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กฤษฎา มีโกศล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	๗
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	7
ประวัติความเป็นมาธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	7
ลักษณะธุรกิจขององค์กร	8
การแบ่งกลุ่มงานของธนาคารทิสโก้	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการบริการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าที่รับรู้.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... การเก็บรวบรวมข้อมูล..... การวิเคราะห์ข้อมูล	39 39 40 42 42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า..... ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้ บริการธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	43 45 46 48 52 62
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ สรุปผลการวิจัย..... อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	70 70 73 74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	82
ประวัติย่อผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส.....	45
2	ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย รูปแบบการใช้บริการ ของธนาคาร เหตุผลที่ท่านใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน และ เลือกใช้บริการที่ธนาคาร	47
3	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร	48
4	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคาต่อการให้บริการ.....	49
5	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคารทิสโก้...	50
6	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม.....	51
7	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ.....	52
8	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ.....	53
9	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedureระหว่าง ด้านการให้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ อายุ	54
10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ.....	55
11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	57
13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านความสัมพันธ์ระยะยาวกับธนาคาร กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	59
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	60
16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ สถานภาพสมรส	61
17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคาต่อการให้บริการ กับ สถานภาพสมรส	62
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รูปแบบการใช้ บริการของธนาคาร	63
19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ รูปแบบการให้บริการของธนาคาร	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedureระหว่าง ด้านราคาต่อการให้บริการ กับ รูปแบบการให้บริการของธนาคาร	65
21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	66
22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน	67
23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedureระหว่าง ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ ใช้บริการที่ธนาคาร โดยเฉลี่ยต่อเดือน	68
24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ใช้บริการที่ ธนาคารช่วงเวลาใด.....	69
25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อความภักดีในการใช้บริการ ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedureระหว่าง ด้านการใช้บริการซ้ำจากธนาคาร กับ ใช้บริการที่ธนาคารช่วงเวลาใด	70

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	3
2 แสดงบริการทางการเงินในเครือธนาคารทีสโก้.....	10
3 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	27
4 โมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	20