

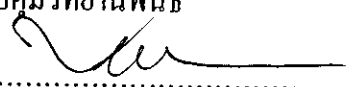
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดชลบุรี

พรรณภา เชื้อพุดตาล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2547
ISBN 974-383-939-9
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ พรรณภา เชื้อพุดตาล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

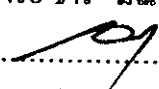
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม)

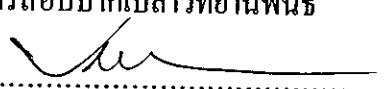
.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

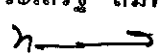
.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชร สุนทรายุทธ)

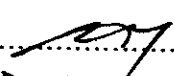
คณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

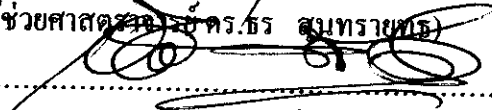
(อาจารย์ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม)

.....กรรมการ

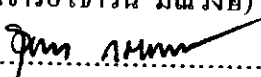
(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชร สุนทรายุทธ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เสาวนีย์ มณีวงษ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปानी)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่...๒๑...เดือน...มิถุนายน...พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วย
แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จาก อาจารย์ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม ประธาน
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สร
สุนทรายุทธ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้
เพิ่มเติมอย่างกว้างขวาง รู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง
ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือที่ได้กล่าวไว้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
และขอขอบพระคุณคณาจารย์เจ้าของหนังสือ และงานวิจัยทุกท่านที่นำมาอ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้
ขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวตลอดจนเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง
ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

พรรณภา เชื้อพุดตาล

40920166: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา: กศ.ม. (การศึกษามหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์/ จังหวัดชลบุรี

พรรณนา เชื้อพุดตาล: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี (CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF SIAM COMMERCIAL BANKS IN CHONBURI PROVINCE.) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, ค.ศ., ชาริ มณีสรี, M.Ed., ธร สุนทรายุทธ, Ph.D., 98 หน้า. ปี พ.ศ. 2547. ISBN 974-383-939-9

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ อายุของลูกค้า และประเภทสาขาธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ตามลำดับ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$)
3. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้าโดยรวมและรายด้าน ลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ และอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงกว่า ลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่นๆ และลูกค้าอาชีพเกษตรกร อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพทำงานบริษัท/ รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$)
4. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 35-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$)
5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขาของธนาคาร ด้านการจัดการอย่างเพียงพอ และด้านการจัดการอย่างก้าวหน้า พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการในประเภทสาขาคงกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$)

40920166: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION, M.Ed. (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION / SERVICES OF SIAM COMMERCIAL BANKS / CHONBURI PROVINCE.

PANNAPHA CHURPUTTAL: CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF SIAM COMMERCIAL BANKS IN CHONBURI PROVINCE. THESIS ADVISORS: PRASERT SOMPONGTHUM, Ed.D., CHAREE MANEESREE, M.Ed., THON SUNTRAYUTR, Ph.D. 98 P. 2004. ISBN 974-383-939-9

The purposes of this research were to study and compare customers' satisfaction towards the services of Siam Commercial Banks in Chonburi province. The sample of 278 customers who had business at the bank was used for this study. The questionnaires used were the rating scale type with reliability of .91. Mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance were used for data analysis. The study revealed that:

1. Customers' satisfaction towards services of Siam Commercial Banks in Chonburi Province in overall was found of being at a high level. Equitable, Progressive, Ample, Continuous, and Timely service were rated of being high to low respectively.
2. Significant difference of customers' satisfaction, at .05 level, between male and female was found. The service for overall, Timely service, and Ample service were indicated of having different satisfaction.
3. Significant difference of customers' satisfaction, at .05 level, between customers' occupation was found. Farmer; government agent; and office workers/government enterprise officers; had higher satisfaction level than other occupations. In addition, farmers and government agents had higher satisfaction levels than office workers/government enterprise officers.
4. Significant difference of customers' satisfaction, at .05 level, between customers' age was found. The customers who were between 35 and 49 had a higher satisfaction level than the customers who were younger than 35 on Equitable service.
5. Significant difference of customers' satisfaction, at .05 level, between customers of full-scale branch and diminutive branch on Ample service and Progressive service was found.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
คำถามของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบความคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	9
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี.....	16
โครงสร้างองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	16
ประเภทบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	41
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามเพศ.....	47
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอาชีพ.....	47
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอายุของลูกค้า.....	48
5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกประเภทสาขาของธนาคาร.....	48
6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยรวม และรายด้าน.....	49
7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม.....	50
8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา.....	51
9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ.....	52
10 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง.....	53
11 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ของความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	55
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า.....	56
14 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า.....	58
15 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม.....	60
16 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา.....	61
17 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ.....	62
18 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง.....	63
19 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างก้าวหน้า.....	64
20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของลูกค้า ในภาพรวม.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า.....	66
22 วิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า.....	68
23 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุของลูกค้า ด้านการจัดการบริการอย่างยุติธรรม.....	69
24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทสาขานาคาร.....	70
25 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี....	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างองค์กรของสาขา.....	17