

สมนึก มังกร. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).

จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คมพล สุวรรณกฎ ค.ค. (พัฒนศึกษา)

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ ศศ.ม. (สังคมวิทยา)

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าจูดให้บริการ จำนวน 382 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Crejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .893 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน 7) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามประเภทของบริการ โดยภาพรวม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อดูรายด้าน พบว่าด้านระบบการให้บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน
8) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Somnuk Mungkorn. (2016). **Customers' Satisfaction with Services of Krung Thai Bank (Public Company Limited) Phlio Branch in Chanthaburi Province.** Thesis M.A. (Social Sciences for Development). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Thesis Advisors :

| | |
|--|----------|
| Assistant Professor Khompol Suvannakuta Ph.D (Development Education) | Chairman |
| Associate Professor Pornnipa Nirot M.A. (Sociology) | Member |

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction level of customers and 2) to compare the personal factors affecting the customers' satisfaction towards the services of Krung Thai (Public Company Limited), Phlio Branch in Chanthaburi Province. The subjects were 382 bank customers. The sample size was determined by Krejcie and Morgan's method. The research instrument was a 34-item questionnaire with a reliability level of .893. The data were analyzed by using the Statistical Package for the Social Services (SPSS). The descriptive statistics used in the research were: mean, percentage, standard deviation, t-test, and F-test for the hypothesis testing.

The research findings were shown as follows: 1) Customers' satisfaction towards the services of Krung Thai Bank (Public Company Limited) Phlio Branch in Chanthaburi Province in overall and individual aspects of bank service were at a high level. 2) The comparison of the customers' satisfaction towards the bank service, classified by gender, age, education, occupation and present residence, showed no significant difference. 3) The satisfaction towards the bank service, classified by types of service, as a whole was statistically significant at a .05 level. In addition, the difference was statistically significant at a .05 level of the first aspect, whereas the second aspect made no difference in the satisfaction of the services offered by the bank. 4) The comparison of each pair of types of service revealed that the customers' satisfaction with the bank service was significantly different at a .05 level.