

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของ ธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี รวมทั้งหมด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 1.) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2.) คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีความเชื่อมั่น 0.96 เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคมได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการฟิชเชอร์ (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและ 7 รายการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This study aims to 1) study the quality of services for the customers of Commercial Banks, Mueang District, Lop Buri Province, and 2) compare the aforementioned services classified by sex, age, career, income, level of education, marital status, and length of patronage.

The 400 samples were people who are customers of Commercial Banks in Mueang District, Lop Buri province. The instrument used was a questionnaire constructed by the researcher divided into 2 sections 1) the respondents' status, and 2) the quality of services for the customers of the Commercial Banks. The questionnaire was approved by 5 experts with a reliability value of .96. The completed data was collected during July which was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) t-test, one-way ANOVA, F-test and Fisher's Least Significant Difference : LSD.

The results showed that:

1. overall and in 7 individual aspect of the quality of services given to customers of Commercial Banks, Mueang District, Lop Buri Province were rated at a moderate level.

2. said quality of services as classified by the level of education was significantly different at a level of .05. When sex, classified by age, career, income, marital status, and length of patronage it showed no significant difference at a level of .05.