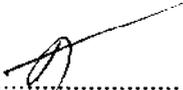


**คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**

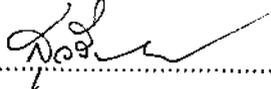
ดวงแก้ว ดัดพิณ

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**

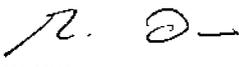
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้า
ของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เสนอโดยนางสาวดวงแก้ว ดีตพัฒน์ เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

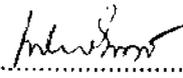

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(อาจารย์ตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 23 เดือน เมษายน พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทสรศักดิ์ อภิยาหอม)


..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาลณี สิริโกลาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทสรศักดิ์ อภียาหอม
ชื่อนักศึกษา	ดวงแก้ว คิตพิณ
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

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) และทดสอบรายคู่ความวิีธีการฟิชเชอร์ (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและ 7 รายการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title The Quality of Services for the Customers of Commercial Banks,
Mueang District, Lop Buri Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siriphokapirom
Asst. Prof. Patsasi Apiyahom

Name Duangkaeo Deedpin

Concentration General Management

Academic Year 2007

ABSTRACT

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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติณี ศิริโภคภิรมย์ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัตสรต์ศิริ อภิยาหอม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ด้วยความเคารพยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโภคภิรมย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิศา ภูแดง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ และรองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ทุก ๆ ท่าน

ขอขอบพระคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหลพบุรี ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว ผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหลพบุรี และผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวงเวียนสระแก้ว ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตลอดถึง พันจ่าอากาศเอกพิศาล คลังทอง และเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคปกติ) รุ่น 2 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งคำปรึกษา และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณบิดามารดา ญาติพี่น้อง และอาจารย์ทุก ๆ ท่านที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ดวงแก้ว ตีตพิณ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์.....	9
ประวัติธนาคารพาณิชย์.....	9
วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	9
ความสำคัญของธนาคารพาณิชย์.....	11
ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์.....	12
การบริการของธนาคารพาณิชย์.....	14
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันในประเทศไทย.....	17
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	18
ความหมายของการบริการ.....	18
องค์ประกอบหลักของการบริการ.....	19
ความสำคัญของการบริการ.....	21
ประเภทของการบริการ.....	22
ลักษณะของการบริการ.....	24
หลักการและแนวทางในการบริการ.....	32
มาตรฐานการบริการ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	37
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....	37
แนวความคิดของคุณภาพการให้บริการ.....	38
ความสำคัญของคุณภาพบริการ.....	43

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ.....	45
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้.....	45
ด้านความไวใจในความน่าเชื่อถือ	46
ด้านความใส่ใจในการให้บริการ	47
ด้านความมั่นใจในการให้บริการ.....	48
ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	49
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	50
ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
งานวิจัยในประเทศ.....	52
งานวิจัยต่างประเทศ	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	62
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	63
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
ความมุ่งหมายในการวิจัย	95
สมมติฐานในการวิจัย	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	95
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	96

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
การตรวจสอบเครื่องมือ	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
สรุปผลการวิจัย.....	97
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	103
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	104
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	112
ภาคผนวก ข.....	119
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย	120
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	121
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	126
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	131

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ.....	62
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	70
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านสิ่ง ที่สามารถจับต้องได้ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.....	72
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านความ ไวใจในความน่าเชื่อถือของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.....	73
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	74
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	74
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	75
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านความอึดยาศัยไมตรีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	76
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	77
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ในรายด้าน และภาพรวมของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี	78
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามเพศ.....	79

ตาราง 12	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอายุ.....	79
ตาราง 13	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามอาชีพ.....	81
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้เมื่อจำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์	82
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการเมื่อจำแนกตามอาชีพ เป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	83
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพเป็น 7 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	84
ตาราง 17	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามรายได้.....	85
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ เป็น 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	86
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ เป็น 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	87
ตาราง 20	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์.....	89
ตาราง 22	การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามสถานภาพสมรส	89
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์	91

	หน้า
ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	91
ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการเมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์	93
ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า ของธนาคารพาณิชย์ ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็น 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์	94

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 แสดงคุณลักษณะ 4 ประการของการบริการ.....	31
ภาพ 3 มิติของคุณภาพการบริการ 10 มิติ เพื่อนำไปสู่การรับรู้คุณภาพการให้บริการ.....	42

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี