

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ  
 ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง  
 จังหวัดเชียงใหม่  
 โดย  
 นายชินินทร์ เพชรไทย  
 ธันวาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ  
 ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งในด้านการดำเนินธุรกิจและการให้บริการ  
 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตอำเภอ  
 เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นลูกค้าธนาคารพาณิชย์ โดยใช้วิธีการเปิดตารางขนาดของกลุ่ม  
 ตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน (E) ที่ 0.05 ขนาดกลุ่ม  
 ตัวอย่างที่ได้จากการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 6  
 กลุ่มดังนี้ 1. กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน 2. กลุ่มข้าราชการ 3. กลุ่มสื่อมวลชน 4. กลุ่มนักการ  
 เงิน การธนาคาร 5. กลุ่มนักวิชาการ 6. กลุ่มนักธุรกิจภาคเศรษฐกิจจริง เพื่อให้สะดวกในการ  
 คํานวณ โดยสุ่มตัวอย่างรวม 6 กลุ่ม กลุ่มแรก จำนวน 78 คน 5 กลุ่มหลังจำนวนกลุ่มละ 75 คน  
 รวมประชากรทั้งสิ้น 453 คน

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มธนาคารเอกชน  
 ไทย 2. กลุ่มธนาคารที่ต่างชาติดือหุ้น 3. กลุ่มธนาคารของรัฐ

ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการ 2. ความพึงพอใจ ในด้านการบริการหน้าเคาน์เตอร์ 3. ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 4. ความพึงพอใจ ในด้านสถานที่ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1. ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานของธนาคาร 2. ความคิดเห็นด้านความมั่นคงของธนาคาร โดยนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจมา ทดสอบทาง t-test หากค่าเฉลี่ยสูงกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่า มีความพอใจสูง จะแสดงด้วยเครื่องหมาย \* กำกับไว้ตรงค่า t

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนตัวของ กลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน กลุ่มข้าราชการ กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มนักการเงินธนาคาร กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มนักธุรกิจภาคเศรษฐกิจ จริง โดยรวมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 59.82 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.71 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.42 การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 63.50 และค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผล ยอมรับสมมติฐานที่ว่า “ลูกค้าทั้ง 6 กลุ่มมีความพึงพอใจต่อธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในระดับสูง”

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย ธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต้องมี การปลูกจิตสำนึกการให้บริการด้วยใจ (service mind)แก่พนักงาน เพราะการบริการจะเป็นหัวใจ สำคัญเสมือนเป็นแม่เหล็กดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับธนาคาร ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่ ดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำไม่จูงใจให้ทำการออมเงิน อีกทั้งสถาบันการเงินของรัฐ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มเข้า มาเป็นคู่แข่งขันโดยให้บริการที่คล้ายคลึงกับธนาคารพาณิชย์มากขึ้น ซึ่งน่าจะเป็นคู่แข่งขันที่ สำคัญในอนาคตอันใกล้

## ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

CUSTOMERS' SATISFACTION ON COMMERCIAL BANKS  
IN AMPHUR MUANG, CHIANG MAI PROVINCE

By

CHANIN PECHTHAI

DECEMBER 2001

Chairman	Assistant Professor Suporn Ketwaraporn
Department / Faculty	Department of Agricultural Business Administration and Marketing Faculty of Agriculture Business

The purpose of this study was to survey customers' satisfaction on business administration and service of commercial banks in Amphur Muang, Chiang Mai Province

The sample group of people was over 18 year olds and was customers of commercial banks in Amphur Muang, Chiang Mai Province. The tabulation of the sample was 95 % at the level of confidence and 0.05 of E-variance value. The sample consisted of 453 people and was divided into 6 groups: 1. customers of financial institutes; 2 government officials; 3. mass media group; 4. financiers; 5. academic experts; and 6. economic part-businessmen. The sample was 78 people from the first group and 75 people from each of the other 5 groups. Commercial bank group was divided into 1. private Thai banks; 2. foreign banks; and 3. government banks.

satisfaction in commercial banks service was divided into different points: 1. the satisfaction on service quality; 2. the satisfaction on counter service; 3. the satisfaction on tellers; and 4. the satisfaction on location. The customers of commercial banks operations was divided into different points: 1. the opinion of the banks operations; 2. the opinion of stability of the bank. The average level of confidence was tested by t-test. If the average level was over 3.50 statistically significantly it would be high level of satisfaction. Then it would be marked \* at "t" value

The results showed that most of customers were 271 women (59.82%). Their ages were 31-40 years old (35.71%). The income was between 10,000 - 15,000 Baht per month (28.42%), and 63.50% of them had a bachelor's degree or equivalent level. The average level of satisfaction on other parts was mostly high. That was consistent with the hypothesis "The 6 groups of customers were satisfied with commercial banks in Amphur Muang, Chiang Mai Province at high level"

The suggestion of the researcher was that Thai commercial banks in Chiang Mai should encourage service mind in tellers because service is an important key to attract more customers during the crisis economy, and the interest of deposit accounts was low and did not attract people to save money in the banks. Moreover government financial institutions such as Government Savings Bank, Government ~~Co-operative Bank, and Agricultural Bank of Thailand~~ ones where their service was similar to commercial banks, and they could be competitive banks in the near future.