

(ก)

**ชื่อโครงการ :** ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย :**

1. จิรวุฒิ หลอมประโคน
2. วราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าไค-สแควร์ (Chi-square) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท เปิดบัญชีกับธนาคารมากที่สุด 2 แห่ง ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้เป็นหลักมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริหารประสิทธิภาพอันดีกับลูกค้าใน 3 ระดับ พบว่า ก่อนใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ หลังการใช้บริการ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของบรรยากาศก่อนการใช้บริการ เช่น การสร้างบรรยากาศของธนาคารที่เป็นกันเองไม่เป็นทางการมากเกินไป ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบริหารประสิทธิภาพอันดีกับลูกค้าและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริโภค ธนาคารพาณิชย์