หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี
คำสำคัญ	ธนาคารพาณิชย์ / คุณภาพการบริการ / ความภักดี
ชื่อนักศึกษา	นริศรา อุ่นประเสริฐสุข รหัสประจำตัว 62800043
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี 4) เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามพฤติของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรีกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 ราย

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรีอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเอาใจใส่ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน ด้านความตรงต่อเวลา และด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน ตามลำดับ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Affecting Customer Loyalty of a Commercial Bank in Suphan Buri Province
Keywords	Commercial bank / Service quality / Loyalty
Student	Narisara Aunprasertsuk
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College Of Management Sripatum University Chonburi Campus
Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality of commercial banks in Suphan Buri province, 2) to compare customer loyalty of commercial bank customers in Suphan Buri province classified by personal factors, and 3) to study the level of service quality of commercial banks in Suphanburi province that affects customer loyalty. The sample group of this research was 400 customers who used commercial banks in Suphan Buri province.

The research found that 1) the level of service quality of commercial banks in Suphan Buri province was at high, 2) customer loyalty of commercial bank customers in Suphan Buri province was different due to age, education, and occupation, and 3) the factor of service quality that influenced customer loyalty consisted of age, education, and occupation.

SPU CHONBURI