

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้าน เงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาประตูช้างเผือก	25
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก ของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาประตูช้างเผือก	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตู่ช้างเผือกจำแนกตามประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารฯ	42
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผล	87
ข้อค้นพบ	92
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	98
ประวัติผู้เขียน	109

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้า	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพสมรส	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก โดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการวันที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	23
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือก	24
15	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูช้างเผือก	25
16	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจุบันด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตูช้างเผือก	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	27
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	28
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	30
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	31
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	32
22 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	33
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	34
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	35
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	36
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	38
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	39
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์	40
29 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 45
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 47
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 50
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 54
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 57
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า 60
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ 63
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ 66
38	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ 68
39	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ 71
40	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
41	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตู่ช้างเผือก จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ	77
42	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ประตู่ช้างเผือก จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารฯ	79
43	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป	86
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านเงินฝาก ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตู่ช้างเผือกโดยเรียงลำดับจากน้อยไป มากและทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย	88
45	แสดงปัจจัย 5 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ	92
46	แสดงปัจจัย 5 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่ำสุด	93