

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากธนาคาร	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคาร	24
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของธนาคาร	40
ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการศึกษา	83
อภิปรายผลการศึกษา	93
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	104
ประวัติผู้เขียน	115

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	16
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เป็น ลูกค้าธนาคารเชียงใหม่	19
4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการธนาคาร	20
4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ ธนาคารต่อเดือน	21
4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับ ธนาคาร	22
4.11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้ บริการกับธนาคาร	23
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการของธนาคาร	24
4.13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	25
4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	27
4.15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านคุณภาพการบริการของธนาคารด้าน สมรรถภาพในการให้บริการ	28
4.16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านคุณภาพการบริการของธนาคารด้าน ความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและความเป็นมิตร	31
4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร	32
4.19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านคุณภาพการบริการของธนาคารด้าน ความน่าเชื่อถือ	34
4.20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย	35
4.21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	37
4.22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ คุณภาพการบริการของธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	38
4.23	คามถี่ของปัญหาในการให้บริการของธนาคาร	40
4.24	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	42
4.25	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเชื่อมั่นวางใจได้จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	44
4.26	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับ บริการจำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	46
4.27	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เป็น ลูกค้าธนาคาร	48
4.28	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.29	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและความเป็นมิตร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	51
4.30	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	52
4.31	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	53
4.32	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร	54
4.33	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ธนาคาร	55
4.34	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระยะเวลา ที่เป็นลูกค้าธนาคาร	56
4.35	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารจำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	58
4.36	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	60
4.37	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	62
4.38	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ ต่อเดือน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.39	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	64
4.40	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	65
4.41	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	66
4.42	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	67
4.43	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการต่อเดือน	68
4.44	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามความถี่ที่มาใช้บริการ ต่อเดือน	69
4.45	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามความถี่ที่มา ใช้บริการต่อเดือน	70
4.46	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคาร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	71
4.47	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเชื่อมั่นวางใจได้จำแนกตาม วันที่มาใช้บริการ	73
4.48	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	74
4.49	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จำแนกตาม วันที่มาใช้บริการ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.50	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	76
4.51	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจคุณภาพการบริการ ของธนาคารด้านความมีธรรมาภิบาลไมตรีหรือความสุภาพ และเป็นมิตร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	77
4.52	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	78
4.53	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	79
4.54	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความมั่นคงปลอดภัย จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	80
4.55	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	81
4.56	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	82

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved