

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
ทบทวนวรรณกรรม	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
การรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด	25
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด	35
บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผลการศึกษา	77
ข้อค้นพบ	79
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก หนังสือตอบรับการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการค้นคว้า	85
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	87
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญญัตราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลูกค้าที่มาใช้บริการ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อย	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ให้บริการ ด้านฝาก-ถอน	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ให้บริการ ด้านการเปิดบัญชีใหม่	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	25
15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านผลิตภัณฑ์	26
16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ด้านราคา	27
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน ราคา	28
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการให้บริการ	29
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านส่งเสริมการตลาด	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	31

21	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการในการให้บริการ	34
23	สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดบริการ	34
24	สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	39
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการในด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	41
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการในด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	42
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการในด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ	48

35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	49
36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	50
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการจำแนกตามอาชีพ	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	52
39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
40	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	55
41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	57
42	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	59
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการจำแนกตามอาชีพ	60
44	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการในการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ	61
45	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	62
46	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	62
47	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	63
48	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ในการให้บริการด้านบัตรเอทีเอ็ม	63

49	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน ชำระค่าใช้จ่าย	64
50	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของจำนวนช่องที่ให้บริการฝาก-ถอน โอนเงิน	64
51	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของอุณหภูมิจึงแสงสว่างภายในธนาคาร	65
52	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของการให้ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร	65
53	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ	66
54	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	66
55	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์	67
56	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของจำนวนที่นั่งรอคอยเมื่อมาใช้บริการ	67
57	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	68
58	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ	68