

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขต และวิธีการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	15
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย	21
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	34
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	42
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
อภิปรายผลการศึกษา	68
ข้อค้นพบ	72
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
- แบบสอบถาม	78
ประวัติผู้เขียน	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำข้อมูลไปใช้	20
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	21
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจ	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านลักษณะกายภาพ	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ	27
14 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการ ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
15 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจของผู้รับ บริการในการให้บริการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	30

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
18 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
19 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือใน ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
20 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการในการให้บริการ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
21 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
22 แสดงค่าเฉลี่ย และแปลผลระดับความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
23 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
24 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
25 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการในการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
26 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้่า ด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
27 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
28 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
29 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจของ ผู้รับบริการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
31 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะทาง กายภาพ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการของผู้วางแผน จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
33 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลการให้ระดับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ เปรียบเทียบกับ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	69
35 สรุปปัจจัยย่อยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ K-WePlan ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความพึงพอใจจากน้อยสุดถึงมากที่สุด	70