

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)	5
แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	16
ขอบเขตการศึกษา	16
ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
สถานที่ใช้ในการศึกษา	18
สถานที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)	26
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าเกษตรกรกับความ พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกษตรกรต่อการ ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)	95
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการศึกษา	97
อภิปรายผลการศึกษา	104
ข้อค้นพบ	108
ข้อเสนอแนะ	109
เอกสารอ้างอิง	111
ภาคผนวก	113
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามเพศ	21
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามอายุ	21
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามสถานภาพ	22
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเภทอาชีพ	23
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	24
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามวันปกติที่นิยมมาใช้บริการ	24
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการ	25
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ากลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเภทบริการที่มาใช้บริการ	25
4.11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง)	26
4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	27
4.13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า เกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ	29
4.15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า เกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด	30
4.16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า เกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร	31
4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า เกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ	32
4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้า เกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ	33
4.19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามอายุ	34
4.20	การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์	35
4.21	การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา	36
4.22	การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.23 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด	39
4.24 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคลากร	40
4.25 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ	42
4.26 การเปรียบเทียบอายุของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	43
4.27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.28 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์	46
4.29 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา	48
4.30 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ	50
4.31 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว	52

(สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.32	การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคคล	54
4.33	การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ	56
4.34	การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	58
4.35	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามประเภทอาชีพ	60
4.36	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์	61
4.37	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา	63
4.38	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ	66
4.39	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด	68
4.40	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว	70

(สันป่าตอง) ด้านบุคคล

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.41	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ	73
4.42	การเปรียบเทียบประเภทอาชีพของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	75
4.43	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
4.44	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านผลิตภัณฑ์	79
4.45	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านราคา	81
4.46	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านสถานที่ให้บริการ	83
4.47	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการส่งเสริมการตลาด	85
4.48	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านบุคคล	87
4.49	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว	90

(สันป่าตอง) ด้านกระบวนการให้บริการ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.50	การเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มเกษตรกรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาทุ่งเสี้ยว (สันป่าตอง) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	93

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved