

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	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	17
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	19
ระยะเวลาในการศึกษา	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้าน เงินฝากของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก ของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครพิงค์	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในบริการด้านเงิน	
ฝากของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์	
จำเนกตามประเภทลูกค้ำ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการ	99
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผล	105
ข้อค้นพบ	117
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	126
ประวัติผู้เขียน	137

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มลูกค้า	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	22
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพสมรส	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	23
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	24
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการวันที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	26
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	27
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากประจำกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	27
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากระยะยาว กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	28
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	29
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	30
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านราคา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	31
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	32
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	33
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	35
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	37
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	38
25 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	40
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	41
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	42
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	43
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	45
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	48
32 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	50
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	53
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	55
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	58
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	62
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	65
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามประเภทลูกค้า	68
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคลากร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	91
45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
46 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป	105
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา ศรีนครพิงค์	107
48 แสดงปัจจัย 5 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่ำสุด	118