

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม | |
| แนวคิดความพึงพอใจให้ลูกค้า | 4 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ | 5 |
| ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ | 7 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | |
| ขอบเขตการศึกษา | 13 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 14 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 14 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 15 |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล | 16 |
| ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา | 16 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | 18 |
| ส่วนที่ 2 ระดับการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย | 29 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรี คอนไชย | 40 |
| ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ ต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย | 52 |
| ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อ ส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย จำแนกตามประเภทบัญชี | 59 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผลการศึกษา | 81 |
| อภิปรายผล | 93 |
| ข้อค้นพบ | 99 |
| ข้อเสนอแนะ | 101 |
| บรรณานุกรม | 108 |
| ภาคผนวก | 110 |
| ประวัติผู้เขียน | 122 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท บัญชีหลัก | 17 |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 17 |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 18 |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด | 18 |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 19 |
| 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน | 20 |
| 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัญชีเงิน ฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 21 |
| 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการ ด้านเงินฝากกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 22 |
| 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ | 23 |
| 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้ เป็นบัญชีหลัก | 24 |
| 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ เลือกใช้บริการต่างๆ ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานน ศรีคอนไชย | 25 |
| 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้ บริการของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอนไชย | 26 |
| 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานน ศรีคอนไชย | 27 |
| 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีคอน ไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 28 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.15 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 30 |
| 4.16 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 31 |
| 4.17 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 32 |
| 4.18 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 34 |
| 4.19 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 36 |
| 4.20 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 37 |
| 4.21 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| 4.22 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 41 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.23 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิต ช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 43 |
| 4.24 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิต การส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 44 |
| 4.25 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิต บุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา นนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 46 |
| 4.26 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิต กระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 48 |
| 4.27 | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบัณฑิต ลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 49 |
| 4.28 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อบัณฑิตผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 51 |
| 4.29 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อบัณฑิตด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 52 |
| 4.30 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อบัณฑิตช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ของผู้ตอบ แบบสอบถาม | 53 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.31 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | 54 |
| 4.32 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | 55 |
| 4.33 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | 56 |
| 4.34 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม | 57 |
| 4.35 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามประเภทบัญชีหลัก | 58 |
| 4.36 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อปัจจัยด้านราคา ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบัญชีหลัก | 61 |
| 4.37 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ให้บริการต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก | 63 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.38 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก | 65 |
| 4.39 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านบุคคล ของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบัญชีหลัก | 67 |
| 4.40 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของบริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก | 69 |
| 4.41 | แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล ความพึงพอใจและระดับความสำคัญของ ผู้ใช้บริการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรีของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีหลัก | 70 |
| 4.42 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ ส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี | 72 |
| 5.1 | สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 80 |
| 5.2 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสม การตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี | 83 |
| 5.3 | แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสม การตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี | 84 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 5.4 | แสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย ในปัจจัยย่อยที่มีระดับของความสำคัญและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน | 88 |
| 5.5 | แสดงระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย | 91 |
| 5.6 | แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดของบริการด้านเงินฝากของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนศรีดอนไชย | 92 |