

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ   | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                      | ฉ    |
| สารบัญตาราง   | ญ    |
| สารบัญภาพ   | ต    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                     |      |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา                           | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา                             | 3    |
| 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา                        | 4    |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา                                      | 4    |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ                                     | 5    |
| <b>บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b> |      |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                         |      |
| 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์                                      | 6    |
| 2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ                    | 8    |
| 2.1.3 ทฤษฎีการจัดการจัดการธุรกิจบริการ                  | 9    |
| 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                      | 10   |
| 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา                                | 13   |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา</b>                         |      |
|   | 16   |
| 3.1 เทคนิคของการศึกษา                                   | 16   |
| 3.2 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา       | 18   |

|   |    |
|---|----|
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา  |    |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล   | 18 |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้  | 19 |
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>   |    |
| 4.1 โครงสร้างธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการ<br>ช่วงเวลาพิเศษ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่   | 21 |
| 4.2 โครงสร้างและลักษณะทั่วไปของลูกค้า ที่ใช้บริการในช่วงเวลา<br>พิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง<br>จังหวัดเชียงใหม่                                       | 23 |
| 4.3 ประเภทและลักษณะการใช้บริการของลูกค้า ในช่วงเวลาพิเศษ<br>ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด<br>เชียงใหม่   | 27 |
| 4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่ใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของ<br>ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด<br>เชียงใหม่   | 31 |
| 4.5 การจัดอันดับและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มี<br>อิทธิพล<br>ต่อลูกค้าที่ใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย<br>จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ | 76 |
|   | 80 |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>   | 82 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา  |    |
| 5.2 อภิปรายผล   | 83 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ  | 85 |
|   | 90 |

เอกสารอ้างอิง

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน

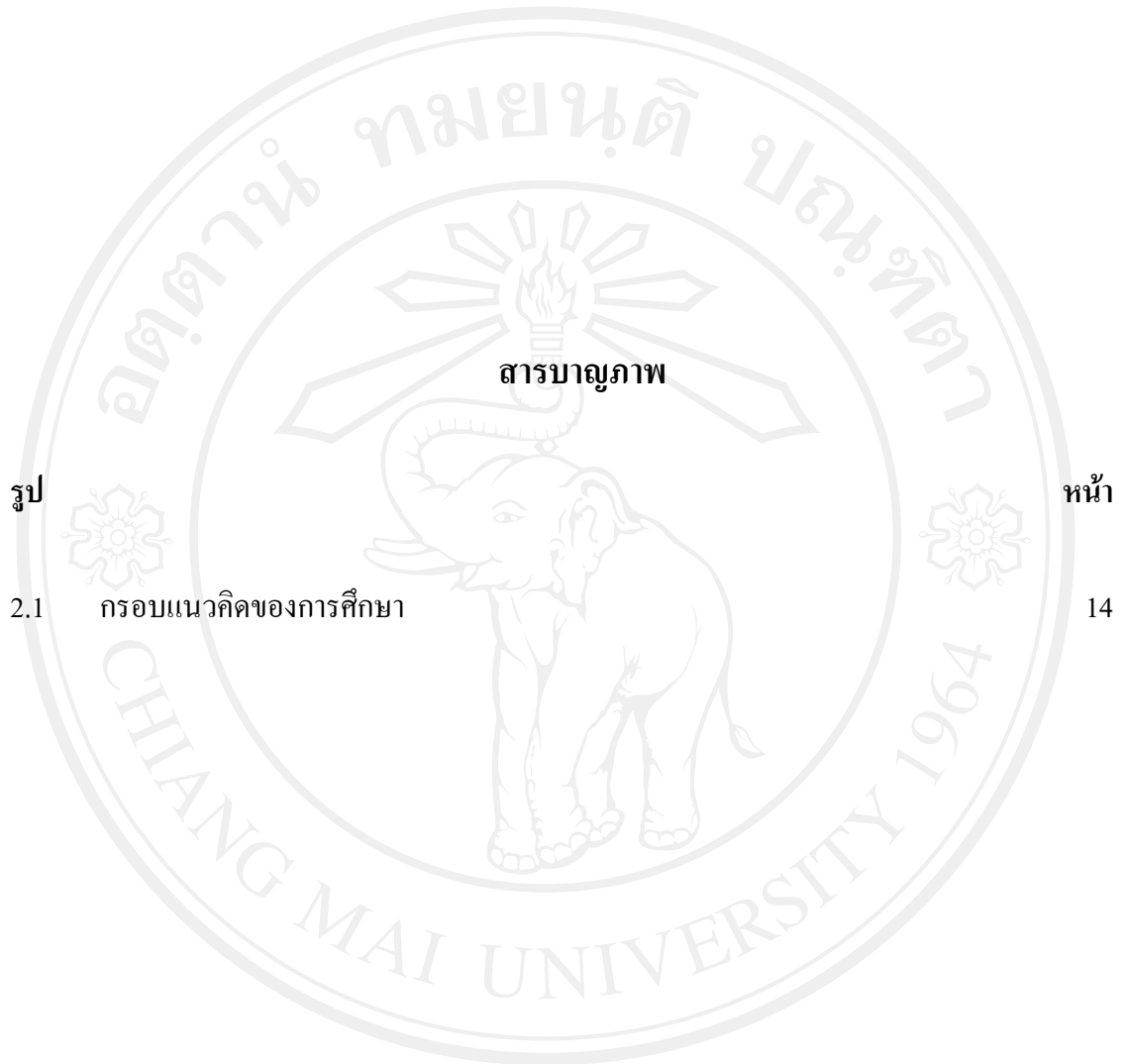
สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1.1 จำนวนรายการธุรกรรมของธนาคารกสิกรไทยในเขตเมือง เชียงใหม่ ที่เปิดให้บริการช่วงเวลาพิเศษ                             | 3    |
| 4.1 แสดงข้อมูลของลูกค้าจำแนกตามเพศ  | 23   |
| 4.2 แสดงข้อมูลของลูกค้าจำแนกตามอายุ   | 24   |
| 4.3 แสดงข้อมูลของลูกค้าจำแนกตามสถานภาพการสมรส   | 24   |
| 4.4 แสดงข้อมูลด้านระดับการศึกษาของลูกค้า  | 25   |
| 4.5 แสดงข้อมูลด้านอาชีพของลูกค้า  | 25   |
| 4.6 แสดงข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า   | 26   |
| 4.7 แสดงประเภทการใช้บริการธนาคาร  | 27   |
| 4.8 แสดงพฤติกรรมวันที่มาการใช้บริการ  | 28   |
| 4.9 แสดงความถี่ของการมาใช้บริการธนาคาร ใน 1 เดือน   | 28   |
| 4.10 แสดงจำนวนรายการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ  | 29   |
| 4.11 แสดงระยะเวลาที่รอรหัสพนักงานให้บริการ  | 29   |
| 4.12 แสดงระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ  | 30   |
| 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนช่องบริการฝากและถอนเงินและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ   | 32   |
| 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ | 33   |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.15 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาและขั้นตอนการทำธุรกรรม<br>ต่างประเทศและระดับการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลา<br>พิเศษ     | 34 |
| 4.16 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาและขั้นตอนการเปิดบัญชีและทำบัตร<br>เอทีเอ็มและ ระดับการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ | 35 |
| 4.17 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณประโยชน์ของบัตรเอทีเอ็มและ ระดับการใช้<br>บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                      | 36 |
| 4.18 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการออมและ ระดับการ<br>ให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                    | 37 |
| 4.19 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและ ระดับการให้บริการ<br>ของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                            | 38 |
| 4.20 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราดอกเบี้ยเงินกู้/บัตรเครดิตและ ระดับการใช้<br>บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                 | 39 |
| 4.21 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมการชำระค่าสินค้าและ<br>สาธารณูปโภคและ ระดับการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลา<br>พิเศษ  | 40 |
| 4.22 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านเช็คและ ระดับ<br>การให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ              | 41 |
| 4.23 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทำเลที่ตั้ง โกลด์ที่ปัก ที่ทำงานและ ระดับการใช้<br>บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                | 42 |
| 4.24 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอและ ระดับการใช้<br>บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                       | 43 |
| 4.25 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่สะอาด บรรยากาศ และการตกแต่งเป็น<br>ระเบียบและ ระดับการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ   | 44 |
| 4.26 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดที่นั่งรอให้บริการที่เพียงพอและ ระดับการ<br>ให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ              | 45 |
| 4.27 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบริการอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร<br>และ ระดับการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ   | 46 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.28 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ  | 47 |
| 4.29 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเอกสาร และข่าวสารของธนาคาร และ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                                      | 48 |
| 4.30 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างของขวัญ ของแถม ของชำร่วยและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ   | 49 |
| 4.31 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างป้าย แผ่นพับ โบปปลิว สื่อ โฆษณา หนังสือพิมพ์ และ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                    | 50 |
| 4.32 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำบอกเล่า แนะนำจากเพื่อน ญาติพี่น้องและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                             | 51 |
| 4.33 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนลดดอกเบี้ยเงินกู้และ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ  | 52 |
| 4.34 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกล่าวต้อนรับและขอบคุณและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                                     | 53 |
| 4.35 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                            | 55 |
| 4.36 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดีและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                 | 56 |
| 4.37 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                             | 57 |
| 4.38 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ | 58 |
| 4.39 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                          | 59 |
| 4.40 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีวิธีแนะนำในการใช้บริการและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                                 | 60 |
| 4.41 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแบบฟอร์มการทำธุรกรรมต่างๆ เข้าใจง่าย ไม่  | 61 |

|      |   |    |
|------|---|----|
|      | ยุ่งยากและ ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ  |    |
| 4.42 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการที่ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือได้และ<br>ระดับการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาพิเศษ                            | 62 |
| 4.43 | การจัดอันดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการใน<br>ช่วงเวลาพิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด<br>เชียงใหม่ | 68 |
| 4.44 | แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลา<br>พิเศษของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่              | 73 |



รูป

หน้า

2.1

กรอบแนวคิดของการศึกษา

14

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved