

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดในการศึกษา	3
2.2 ทฤษฎีและแนวคิด	3
2.3 ความพึงพอใจ	8
2.4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.5 นิยามศัพท์	10
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	11
3.1 แผนการดำเนินงาน	11
3.2 ขอบเขตการศึกษา	11
3.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.4 วิธีการศึกษา	12
3.5 มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)	12
3.6 ระยะเวลาเก็บข้อมูล	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารกสิกรไทยสาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่	14

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผลการวิจัย	85
5.2 ข้อค้นพบ	92
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
หนังสือ	94
ภาคผนวก	95
ประวัติธนาคารกสิกรไทย	96
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	98
ประวัติผู้เขียน	103

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	15
4.2	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	16
4.3	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	17
4.4	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	18
4.5	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนราชวงศ์ เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ	19
4.6	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	21
	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	23
4.7	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	25
4.8	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	27
4.9	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	29
4.10	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านราคา	31
4.11	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามเพศ	33
4.12	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านราคาจำแนกตามอายุ	34
4.13	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านราคาจำแนกตามอาชีพ	36
4.14	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ	38
4.16	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านสถานที่	40
4.17	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	42
4.18	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	43

4.19	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	45
4.20	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	47
4.21	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์	49
4.22	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ	51
4.23	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ	52
4.24	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ	54
4.25	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	56
4.26	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ	58
4.27	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	60
4.28	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	61
4.29	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	63
4.30	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	65
4.31	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านคุณภาพในการให้บริการ	67
4.32	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	69
4.33	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอายุ	70
4.34	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	72
4.35	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านคุณภาพในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	74
4.36	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)	76

4.37	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามเพศ	78
4.38	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามอายุ	79
4.39	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามอาชีพ	81
4.40	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทางการตลาดด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	83