

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรม	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	9
วิธีการศึกษา	10
การรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม	22
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคาร	33
ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ	35

ส่วนที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์ที่ยอดเยี่ยม จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ	56
ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ	76
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผลการศึกษา	106
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก – แบบสอบถาม	113
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	14
2 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ	14
3 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	15
4 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	16
5 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา	17
6 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	18
7 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	18
8 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการที่ใช้บ่อย	19
9 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการที่มาใช้ที่ธนาคารบ่อยที่สุดสามอันดับแรก	20
10 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บ่อยที่สุด	21
11 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม	22
12 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการตอบสนองของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารพาณิชย์ยอดเยี่ยม	25

15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับ ความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่มีต่อการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคาร พาณิชย์ยอดเยี่ยม	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึง พอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านรูปลักษณ์	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึง พอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านความน่าเชื่อถือ	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึง พอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการตอบสนอง	30
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึง พอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้ความไว้วางใจ	31
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึง พอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการการดูแลเอาใจใส่	32
21	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการ ใช้บริการจากธนาคาร	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ	35
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ	36
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ	38
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และเพศ	39
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ	41

29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และ อายุ	45
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอายุ	47
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ	48
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านความน่าเชื่อถือของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ	49
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการตอบสนองของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ	51
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การให้ความไว้วางใจของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และ อาชีพ	53
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของการเป็นธนาคารยอดเยี่ยม และอาชีพ	55
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน รูปลักษณ์ของธนาคาร และเพศ	56
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และเพศ	57
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน ความตอบสนองของธนาคาร และเพศ	58
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และเพศ	59

41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และเพศ	60
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน รูปลักษณ์ของธนาคาร และอายุ	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และอายุ	62
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การตอบสนองของธนาคาร และอายุ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และอายุ	65
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และอายุ	66
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน รูปลักษณ์ของธนาคาร และอาชีพ	67
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และอาชีพ	69
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การตอบสนองของธนาคาร และอาชีพ	71
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การให้ความไว้วางใจของธนาคาร และอาชีพ	73
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ของธนาคาร และอาชีพ	74
52	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ ธนาคาร และเพศ	76
53	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ ธนาคาร และอายุ	77
54	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ ธนาคาร และอาชีพ	79