

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและทบทวนวรรณกรรม	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
นิยามศัพท์	7
ทบทวนวรรณกรรม	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	13
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	13
ส่วนที่ 1 ขี้เยี่ยวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงิน กรณีศึกษานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝาก-ถอนเงิน กรณีศึกษานาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	26
ส่วนที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการ ฝาก-ถอนเงิน กรณีศึกษานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	87
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	113
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	119
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้า : กรณีศึกษานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสาคร	120
ประวัติผู้เขียน	127

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มาใช้กับธนาคาร	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	18
10	แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ	19
11	แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา	20
12	แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่	21
13	แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร	23
15 แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะทางกายภาพ	24
16 แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการในการให้บริการ	25
17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ จำแนกตามเพศ	26
18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามเพศ	27
19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	28
20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	29
21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	30
22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	31
23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน กระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	32
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บริการ จำแนกตามสถานภาพ	33
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ราคา จำแนกตามสถานภาพ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามสถานภาพ	35
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ	36
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ	37
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ	38
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการบริการในการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	39
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ จำแนกตามอายุ	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามอายุ	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	44
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	46
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	48
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	50
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการบริการในการให้บริการ จำแนกตามอายุ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บริการ จำแนกตามอาชีพ	53
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ราคา จำแนกตามอาชีพ	55
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน สถานที่ จำแนกตามอาชีพ	56
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	58
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บุคลากร จำแนกตามอาชีพ	60
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	62
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน กระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	64
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บริการ จำแนกตามการศึกษา	65
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ราคา จำแนกตามการศึกษา	66
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน สถานที่ จำแนกตามการศึกษา	67
48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา	68
49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บุคลากร จำแนกตามการศึกษา	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา	71
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	72
52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
57	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
58	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	85
59	แสดงสรุปจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
60	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	89
61	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	91
62	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	93
63	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	95
64	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
66 แสดงลำดับของปัญหาในการมาใช้บริการกับธนาคาร	115

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved